

Jurist-Diction

Volume 2 No. 4, Juli 2019

Histori artikel: Submit 7 Juni 2019; Diterima 14 Juni 2019; Diterbitkan online 1 Juli 2019.

Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi *Online* Terhadap Penumpang Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun *Driver*

Nuraini Fillaili

fillailinuraini@gmail.com

Universitas Airlangga

Abstract

Application-based transportation means are one of public transportations alternative nowadays. This journal will discuss about application provider company responsibilities towards its passengers who are harmed as the results of driver account transfer practices. The aims of this journal are analyzing the responsibilities of application provider company as well as the legal protection for the passengers being harmed by driver account transfer practices. Furthermore, this journal concludes that application provider company responsibilities towards passengers' loss are so little since it is not transportation provider company like taxi provider company or bus provider company. The responsibilities of application provider company follow the limitation of liability principle. Application provider company shows its responsibilities upon the driver account transfer practices through firing the involved drivers and deactivating their accounts as well as giving insurance coverage for the passengers. Application company obligations to prioritize passenger safety and convenience, and protect passengers are in accordance with Minister of transportation Regulation Number 118 in 2018 about The Management of Special Transportation Rental.

Keywords: *Responsibilit; Online-Transportation Application Company; Driver; Account Transfer Practice.*

Abstrak

Sarana transportasi berbasis aplikasi pada saat ini hadir sebagai pilihan alternatif angkutan umum di masyarakat. Pembahasan yang akan dikaji dalam jurnal ini berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi transportasi online terhadap penumpang yang dirugikan akibat adanya praktik peralihan akun driver. Tujuan dari penulisan jurnal ini adalah untuk menganalisa bentuk tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi transportasi online dan bentuk perlindungan hukum bagi penumpang yang dirugikan akibat adanya praktik peralihan akun driver. Hasil yang di dapat dari penulisan jurnal ini, diketahui bahwa tanggung jawab dari perusahaan penyedia transportasi terhadap kerugian yang dialami penumpang yang diangkutnya sangat terbatas karena pada dasarnya perusahaan penyedia aplikasi transportasi online bukan merupakan perusahaan transportasi seperti perusahaan penyedia taksi atau bus umum. Tanggung jawab dari perusahaan penyedia transportasi terhadap kerugian yang dialami penumpang yang diangkutnya menganut prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*). Tanggung jawab pihak perusahaan penyedia aplikasi online atas adanya praktik peralihan akun driver diberikan dengan cara pemberian sanksi pemberhentian dan penonaktifan akun pada driver yang terlibat dalam praktik peralihan akun, serta pemberian jaminan asuransi oleh perusahaan penyedia aplikasi transportasi online kepada penumpang. Kewajiban perusahaan aplikasi untuk mengutamakan keselamatan dan keamanan transportasi pada konsumennya serta memberikan perlindungan pada konsumennya diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.

Kata Kunci: Tanggung Jawab; Perusahaan Aplikasi Transportasi Online; Driver; Praktik Peralihan Akun.

Pendahuluan

Pengangkutan merupakan suatu bentuk kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kegiatan pengangkutan didasari oleh berbagai faktor, baik faktor geografis, faktor pemenuhan kebutuhan untuk menunjang pembangunan berbagai sektor berupa penyebaran, pemerataan dan pendistribusian hasil pembangunan ke seluruh pelosok tanah air, serta faktor perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.¹ Pengembangan ilmu teknologi dan pembangunan di sektor pengangkutan mendorong perkembangan pendidikan di bidang ilmu dan teknologi terkait dengan pengangkutan modern, prasarana dan sarana, infrastruktur pengangkutan modern, serta hukum pengangkutan modern. Belakangan ini sejak berkembangnya teknologi, informasi dan komunikasi sarana transportasi umum di Indonesia mulai diminati. Saat ini dalam sarana pengangkutan melalui lalu lintas jalan, alat transportasi berbasis aplikasi hadir sebagai pilihan alternatif angkutan umum. Alat transportasi berbasis platform perangkat lunak (aplikasi) memberikan berbagai manfaat, “*Software platforms deliver a variety of efficiencies, including reducing transaction costs, improving allocation of resources, and information and pricing efficiencies*”.² Platform perangkat lunak memberikan berbagai efisiensi, termasuk mengurangi biaya transaksi, meningkatkan alokasi sumber daya dan informasi serta menciptakan efisiensi dalam penetapan tarif atau harga.

Tujuan dari proses pengangkutan itu sendiri adalah pemindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat angkut untuk memenuhi kebutuhan perseorangan atau pribadi, yaitu agar tiba ditempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna atau nilai tukar dari barang atau orang yang diangkut.³ Sama halnya dengan alat transportasi berbasis aplikasi, tujuan utama dari pengangkutan berbasis aplikasi ini adalah untuk memberi kemudahan

¹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara* (Citra Aditya Bakti 1991) .[33].

² Benjamin G. Edelman & Damien Geradin, ‘Efficiencies And Regulatory Shortcuts: How Should We Regulate Companies Like Airbnb And Uber?’ (2016) 19 *Stanford Technology Law Review*. [296].

³ Wuri Adriyani dan Samzari Boentoro, *Buku ajar Hukum Pengangkutan* (Universitas Airlangga 2007). [1].

pada masyarakat dalam melakukan kegiatan transportasi orang ataupun pengiriman barang dari satu tempat ke tempat tujuan agar tiba ditempat tujuan dengan selamat serta untuk meningkatkan nilai guna atau nilai tukar dari barang atau orang yang diangkut, dengan cara yang lebih praktis yaitu dengan melakukan pemesanan sarana angkutan dengan menggunakan sebuah aplikasi. Dibandingkan dengan alat transportasi umum yang lain, alat transportasi berbasis aplikasi *online* dinilai memiliki beberapa kelebihan dalam memberikan pelayanan berupa pengangkutan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain karena sistem pemesanannya yang mudah dan praktis.

Alat transportasi berbasis aplikasi yang sedang berkembang pada saat ini berupa angkutan taksi *online* dan ojek *online*. Dibalik adanya alat transportasi berbasis aplikasi terdapat perusahaan penyedia aplikasi yang memfasilitasi jasa transportasi tersebut. Perusahaan penyedia aplikasi yang bisa ditemui di Indonesia pada saat ini adalah PT. GO-JEK dan PT. GRAB Indonesia. Pemesanan angkutan berbasis aplikasi *online* dapat dilakukan oleh calon penumpang dengan memesan angkutan yang diinginkan melalui sebuah aplikasi yang dapat kita unduh pada smartphone yang kita miliki. Aplikasi yang digunakan untuk memesan alat transportasi *online* telah terintegrasi dengan perusahaan aplikasi *online*. Saat melakukan proses pemesanan alat transportasi *online*, calon penumpang harus mengisi lokasi penjemputan, tempat tujuan serta moda transportasi yang diinginkan, setelah diterimanya informasi dari calon penumpang terkait lokasi penjemputan, tempat tujuan dan moda transportasi yang akan digunakan, maka perusahaan aplikasi *online* tersebut akan menghubungkan informasi yang telah di input pada aplikasi kepada para *driver* yang tergabung dalam perusahaan transportasi *online* tersebut. Pada aplikasi tersebut termuat informasi-informasi seperti identitas pengemudi, nomor polisi kendaraan pengemudi, nomor telepon *driver* yang dapat dihubungi, jumlah tarif perjalanan yang harus kita bayar, selain itu kita juga dapat mengetahui perkembangan posisi *driver* yang akan menuju titik penjemputan secara langsung/*real time* melalui fitur pelacak posisi.

Belakangan ini pada saat pemesanan alat transportasi *online*, tidak jarang terdapat ketidaksesuaian informasi dalam aplikasi yang ditampilkan pada

penumpang. Terdapat kasus dimana *driver* transportasi *online* menggunakan kendaraan yang berbeda dengan yang telah tercantum di aplikasi. Mobil atau sepeda motor yang digunakan untuk mengangkut penumpang memiliki plat nomor yang berbeda dengan plat nomor yang telah tercantum di aplikasi. Selain itu ada pula *driver* transportasi *online* yang identitasnya berbeda dengan di aplikasi, dalam hal ini *driver* tersebut menggantikan orang lain untuk mengambil penumpang. Alasan yang digunakan *driver* saat diketahui tidak menggunakan kendaraan yang sama pada aplikasi atau identitasnya berbeda dengan aplikasi, bermacam-macam. *Driver* terkadang beralasan mobilnya sedang di service atau sedang melalui proses perawatan, selain itu untuk identitas *driver* yang tidak sama mereka beralasan bahwa menggantikan ayah, teman atau kerabatnya untuk mengambil penumpang karena yang bersangkutan sedang sakit, atau sedang dalam posisi tidak dapat mengambil penumpang. Selain alasan-alasan tersebut ternyata pada saat ini terdapat fakta bahwa banyak akun *driver* transportasi *online* yang dialihkan dengan cara diperjual belikan, oleh karena itu terkadang saat kita memesan alat transportasi *online* kita menemukan plat nomor kendaraan dan identitas dari *driver* transportasi *online* tersebut tidak sesuai dengan yang tercantum di aplikasi.

Kegiatan peralihan akun pada dasarnya merupakan kegiatan yang dilarang oleh perusahaan dan tidak dibenarkan secara hukum, karena dalam hal ini akun pada dasarnya bukan merupakan suatu benda yang dapat dialihkan sesuka hati pada orang lain dengan cara diperjual-belikan atau dipinjamkan. Akun *driver* merupakan milik pribadi dan khusus sehingga untuk penggunaannya juga tidak boleh digunakan oleh orang yang sembarangan yang bukan pemiliknya. Munculnya praktik peralihan akun *driver* alat transportasi *online* ini dikibatkan karena mulai sulitnya mendaftarkan diri menjadi mitra pengemudi alat transportasi *online* karena adanya penerimaan jumlah *driver* yang dibatasi. Karena adanya pembatasan untuk penerimaan jumlah *driver*, pada saat ini banyak *driver* yang mengambil jalan pintas dengan membeli akun orang lain untuk digunakan dalam mencari penumpang. Akun *driver* tersebut dijual dengan kisaran harga yang bermacam-macam. Di jejaring media sosial *Facebook* contohnya, terdapat beberapa grup yang dijadikan sebagai

media untuk melakukan transaksi peralihan akun ojek *online*. Bahkan dalam satu grup terdapat lebih dari 14.500 anggota yang sebagian di antaranya menjual akun dan perlengkapan lainnya seperti helm, jaket, ATM serta telepon genggam.⁴ Informasi yang diperoleh dari grup tersebut, untuk mendapatkan sebuah akun Grabbike dan Grabcar calon pembeli harus membayar uang sebesar Rp500.000 sampai Rp750.000, sedangkan untuk mendapatkan sebuah akun Go-Jek atau Gocar, pembeli harus membayar uang sebesar Rp1 juta sampai Rp1,5 juta.⁵

Berkaitan dengan adanya praktik peralihan akun *driver* tersebut, terdapat sebuah kasus yang mengakibatkan kerugian terhadap penumpang transportasi *online* yang melibatkan seorang *driver* pengguna akun hasil jual beli. Seorang *driver* transportasi *online* Go-Car bernama Angrizal Noviandi, tega merampok dan mencabuli penumpangnya, pencabulan itu dilakukan Angrizal di dalam mobilnya dalam perjalanan dari Bekasi menuju ke arah Bandara Soekarno Hatta, selain mencabuli korban, Angrizal juga menggasak harta benda korban, salah satunya telepon genggam merek iPhone 6S.⁶ Meski berprofesi sebagai mitra dan menjadi sopir taksi *online* Go-Car, namun Angrizal tidak secara resmi terdaftar, akun yang digunakan Angrizal untuk menjadi sopir taksi *online* itu, bukan atas nama dia, pelacakan terhadap tersangka dibantu oleh korban yang mengingat ciri-ciri dan nama pengemudi, setelah ditelusuri, polisi menemukan seorang yang bernama Dimas yang mengakui bahwa akunnya telah dijual kepada Angrizal.⁷ Angrizal membeli akun tersebut dari Dimas, sehingga akun yang terdaftar, merupakan akun atas nama Dimas, setelah dilacak oleh polisi ditemukan fakta bahwa mobil yang dikendarai Angrizal juga bukan atas nama

⁴ Fajar Anjungroso, 'Marak Jual Beli Akun Ojek *Online*, Satu Akun Go-Jek Ditawar Rp 1,5 Juta', (Tribunnews, 2018) <www.tribunnews.com/metro/2018/03/13/marak-jual-beli-akun-ojek-online-satu-akun-go-jek-ditawar-rp-15-juta?page=all> accessed 29 September 2018.

⁵ *ibid.*

⁶ Bayu Adi Wicaksono dan Foe Peace Simbolon, 'Sopir Go-Car Tega Cabuli Penumpang Meski Sedang Hamil', (Viva, 2018) <www.viva.co.id/berita/metro/1006813-sopir-go-car-tega-cabuli-penumpang-meski-sedang-hamil> accessed 29 september 2018.

⁷ Felix Nathaniel, 'Sopir Taksi Pelaku Pencabulan Pakai Identitas Orang Lain', (Tirto, 2018) <<https://tirto.id/sopir-taksi-online-pelaku-pencabulan-pakai-identitas-orang-lain-cEKC>> accessed 29 september 2018.

dia, mobil tersebut diketahui atas nama orang lain dan status mobil itu sendiri masih belum diketahui.⁸

Adanya praktik peralihan akun *driver* transportasi *online* dapat mengakibatkan kerugian pada penumpang. Tujuan transportasi yang sebenarnya yaitu untuk mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dengan selamat tidak tercapai. Berkaitan dengan hal ini, hendaknya pemerintah dapat memberikan kepastian hukum agar tidak ada pihak yang dirugikan. Pengaturan mengenai alat transportasi *online* berbasis aplikasi ini sangat diperlukan demi terwujudnya kepastian hukum dan terlindunginya hak para pihak.

Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Doctrinal Research* yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan eksposisi yang bersifat sistematis mengenai aturan hukum yang mengatur bidang hukum tertentu, menganalisis hubungan antara aturan hukum yang satu dengan yang lain, menjelaskan bagian-bagian yang sulit untuk dipahami dari suatu aturan hukum, bahkan mungkin juga mencakup prediksi perkembangan suatu aturan hukum tertentu pada masa mendatang. Penulis dalam penulisan skripsi ini akan menjelaskan secara sistematis mengenai tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* terhadap penumpang yang dirugikan akibat adanya praktik peralihan akun *driver*. Pendekatan masalah yang digunakan pada penulisan skripsi ini terdapat tiga macam. Pendekatan masalah pertama yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), penulis dalam hal ini menelaah materi muatan perundang-undangan, yang ditelaah dalam penelitian ini adalah ratio legis dari ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan hukum pengangkutan terutama mengenai peraturan terkait angkutan jalan dan pengangkutan berbasis transportasi online. Pendekatan masalah kedua adalah pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) penulis dalam hal ini perlu

⁸ *ibid.*

menelaah pandangan-pandangan dari sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum mengenai konsep tanggung jawab pengangkut terhadap penumpang. Pendekatan masalah ketiga adalah Pendekatan studi kasus (*Case Study*), penulis pada penelitian ini menelaah kasus yang berkaitan dengan pelaksanaan pengangkutan melalui transportasi online yaitu mengenai kasus praktik peralihan akun *driver* transportasi online yang mengakibatkan kerugian pada penumpang.

Pembentukan Perjanjian Pengangkutan Berbasis Transportasi *Online*

Pembentukan perjanjian pengangkutan berbasis transportasi online dimulai pada saat pengguna jasa *men-download* aplikasi jasa layanan transportasi online tertentu. Pada proses instalasi, calon konsumen diminta untuk memberi pilihan setuju atau tidak setuju pada syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan angkutan umum, jika calon pengguna jasa memencat tombol setuju, pada saat itulah kontrak elektronik lahir, dan pada saat itulah telah terjadi sebuah kesepakatan bahwa penumpang setuju untuk melaksanakan perjanjian pengangkutan. Pilihan ikon layanan, penentuan lokasi penjemputan dan lokasi tujuan, serta pilihan pengemudi (*driver*) sudah masuk pada penentuan prestasi atau objek perjanjian pengangkutan. Ketika tahapan ini sudah terlewati, saat itu pula hak dan kewajiban perusahaan angkutan umum dan konsumen atau pengguna jasa mulai berlaku secara sah.

Hubungan hukum antara perusahaan penyedia transportasi *online* dengan *driver*, pada proses penyelenggaraan aplikasi transportasi *online* merupakan hubungan hukum yang berdasarkan atas perjanjian kemitraan. Perjanjian kemitraan merupakan suatu perjanjian tertulis bentuk perwujudan pembentukan perjanjian berdasarkan atas asas kebebasan berkontrak dan asas *Pacta Sunt Servanda*. Prinsip kebebasan berkontrak atau *freedom of contract* dimaksudkan bahwa setiap orang dapat mengadakan perjanjian apa saja dan dengan siapa saja, para pihak diberi kebebasan membuat bentuk kontrak apa saja, dengan formal apa saja (tertulis, tidak tertulis, akta, elektronik, adhesi, sepihak, dst), dan dengan para pihak siapa

saja.⁹ Perjanjian kemitraan merupakan hal yang berbeda dengan perjanjian kerja. Berdasarkan Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan di sebutkan bahwa perjanjian kerja adalah perjanjian antara pekerja atau buruh dengan pengusaha atau pemberi kerja yang memuat syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban para pihak. Jadi perjanjian kerja merupakan suatu perjanjian yang menyatakan kesanggupan seseorang untuk bekerja dengan orang lain dengan menerima upah dan majikan menyatakan kesanggupannya untuk mempekerjakan buruh dengan membayar upah. Sedangkan pengertian Perjanjian kemitraan yaitu merupakan suatu hubungan hukum yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih yang saling bekerja sama dalam jangka waktu tertentu untuk memperoleh keuntungan bagi para pihak tersebut. Hubungan antara perusahaan penyedia transportasi online dengan *driver* bukan merupakan suatu hubungan layaknya buruh dan majikan. Posisi dari kedua pihak tersebut adalah seimbang. Apabila perjanjian antara perusahaan dan seseorang merupakan perjanjian kemitraan maka antara seorang dan perusahaan tersebut tidak terdapat hubungan kerja. Diantara orang tersebut terikat hubungan perjanjian biasa dengan perusahaan dan tunduk pada aturan-aturan hukum dalam BW.

Bentuk dari perjanjian atas dasar kemitraan ini dapat berupa perjanjian bagi hasil, perjanjian keagenan (baik secara pribadi atau korporasi), perjanjian sub-kontrak, perjanjian pembayaran (setoran), sejumlah nilai uang tertentu dan bentuk perjanjian lainnya.¹⁰ Perjanjian kemitraan yang dilakukan oleh *driver* dan perusahaan penyedia transportasi *online* berbentuk perjanjian bagi hasil. Sistem bagi hasil yang diterapkan oleh perusahaan penyedia transportasi *online* dengan mitranya yaitu *driver* menggunakan perbandingan presentase tertentu untuk pembagian pendapatannya. Pendapatan langsung dipotong setelah *driver* menyelesaikan tugasnya melalui sistem yang digunakan oleh perusahaan penyedia

⁹ Hilda Yunita Sabrie, 'Karakteristik Hubungan Hukum Dalam Asuransi Jasaraharja Terhadap Klaim Korban Kecelakaan Angkutan Umum' (2015) 30 Yuridika.[399].

¹⁰ Letezia Tobing, 'Sopir Taksi, Karyawan atau Mitra Usaha?', (Hukum Online, 2018) <<https://m.hukumonline.com /klinik/ detail/lt51d2eb82cc175/sopir-taksi--karyawan-atau-mitra-usaha>> accessed 27 Oktober 2018.

transportasi *online*.¹¹ Jumlah pembagian keuntungan antara satu perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* dengan perusahaan lainnya berbeda-beda persentasenya, PT Go-Jek menggunakan presentase keuntungan 20% untuk perusahaan dan 80% untuk *drivernya*.¹² Perusahaan Grab Indonesia menetapkan pembagian sistem bagi hasil yang lebih besar untuk *driver*-nya yaitu 90% untuk *driver* dan 10% untuk perusahaan untuk jarak dekat serta 85% untuk *driver* dan 15% untuk perusahaan untuk jarak jauh.¹³ Selain itu perusahaan penyedia transportasi *online* juga menerapkan sistem bonus kepada *drivernya* apabila dalam satu hari *driver* tersebut telah mengangkut penumpang sejumlah target tertentu. Jadi dalam hal ini pendapatan *driver* bergantung pada seberapa banyak penumpang yang melakukan pemesanan melalui aplikasi dan kesediaan *driver* untuk menyalurkan jasa sesuai permintaan penumpang.

Hubungan hukum antara *driver* dengan penumpang atau pengguna aplikasi dalam proses penyelenggaraan pengangkutan melalui aplikasi transportasi *online* merupakan hubungan perjanjian pengangkutan. Secara umum berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan disebutkan bahwa angkutan merupakan perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan. Menurut H.M.N Purwosutjipto Perjanjian Pengangkutan merupakan suatu perjanjian timbal balik dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedang penumpang mengikatkan diri untuk biaya pengangkutan.¹⁴ Dengan selamat artinya penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya yang mengakibatkan luka, sakit, atau meninggal dunia, jika yang diangkut merupakan barang, selamat artinya barang yang

¹¹ Galih Sumantri, 'Sistem Bagi Hasil Antara Pengelola dengan Sopir Go-jek di Bandung: Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam' (2016) 1 Jurnal Inklusif .[70].

¹² Wawancara dengan *Driver* Go-Jek, tanggal 30 Oktober 2018.

¹³ Wawancara dengan *Driver* Grab, tanggal 11 Oktober 2018.

¹⁴ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia volume 6* (Djambata 1992).[2].

diangkut tidak mengalami kerusakan, kehilangan, kekurangan atau kemusnahan, sedangkan meningkatkan nilai guna artinya, nilai sumberdaya manusia dan barang ditempat tujuan menjadi lebih tinggi bagi kepentingan manusia dan pelaksanaan pembangunan.¹⁵ Pada perjanjian pengangkutan *driver* sebagai pengangkut atau penyedia jasa transportasi memiliki kewajiban untuk mengantarkan konsumen sampai pada tujuan yang dituju dengan selamat, sedangkan konsumen memiliki kewajiban untuk memberikan imbalan sejumlah uang atau melakukan pembayaran jasa transportasi yang telah dilakukan oleh *driver*.

Hubungan hukum antara penumpang dengan perusahaan penyedia aplikasi merupakan hubungan hukum atas dasar perjanjian dari kontrak elektronik dimana dalam hal ini perusahaan penyedia aplikasi merupakan pihak pelaku usaha yang memberikan jasa aplikasi untuk jasa layanan transportasi yang digunakan oleh penumpang selaku konsumen, jadi hubungan hukum antara penumpang dengan perusahaan penyedia aplikasi merupakan hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen), disebutkan bahwa 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.¹⁶ Penumpang alat transportasi online dalam hal ini merupakan pihak konsumen yang menggunakan produk dari perusahaan penyedia layanan aplikasi, yaitu sebuah aplikasi untuk melakukan pemesanan jasa transportasi. Sedangkan pada Pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pelaku usaha merupakan 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 bidang ekonomi. Pasal 28 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang

¹⁵ Abdul Kadir Muhammad, *Op Cit.*[16].

¹⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (yang selanjutnya disebut dengan PM 118 tahun 2018), menyebutkan bahwa perusahaan penyedia aplikasi wajib berbentuk badan hukum Indonesia. Perusahaan penyedia aplikasi yang ada di Indonesia pada saat ini yaitu PT Go-Jek Indonesia dan PT Grab Indonesia merupakan perusahaan berbentuk Perseroan terbatas yang tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas (UUPT). Menurut pasal 1 ayat (1) UUPT disebutkan bahwa perseroan terbatas, adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini serta peraturan pelaksanaannya. Sehingga jika dikaitkan dengan UU Perlindungan Konsumen perusahaan penyedia aplikasi dalam hal ini termasuk dalam klasifikasi pelaku usaha sesuai dengan pasal 1 angka 3 UU Perlindungan Konsumen, karena merupakan badan usaha yang berbentuk badan hukum yang melakukan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi diwilayah NKRI yaitu di bidang penyediaan aplikasi transportasi online. *Driver* transportasi *online* dalam hal ini juga dapat di kategorikan dalam klasifikasi pelaku usaha karena merupakan seseorang yang melakukan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi diwilayah NKRI dibidang pelayanan jasa. Dengan demikian, baik pengusaha penyedia aplikasi dan *driver* ojek sebagai pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang wajib dipenuhi pada konsumen.

Perusahaan penyedia transportasi *online* dalam proses pengangkutan berperan sebagai penyalur kepentingan, hal ini dapat dibuktikan setelah melihat kebijakan Umum yang berlaku di perusahaan penyedia transportasi *online*, saya mengambil contoh pada perusahaan penyedia transportasi *online* GO-JEK, mengutip *Term and Condition* dari Go-Jek Indonesia (PT Aplikasi Karya Anak Bangsa) disebutkan bahwa: Untuk menghindari keragu-raguan, kami adalah perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi atau kurir dan kami tidak memberikan layanan transportasi atau kurir. Kami tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan kami tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian Penyedia Layanan. Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan.

Adalah tergantung pada Penyedia Layanan untuk menawarkan Layanan kepada Anda dan tergantung pada Anda apakah Anda akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan.¹⁷

Dari penjelasan tersebut dapat kita lihat bahwa Go-Jek Indonesia merupakan perusahaan teknologi. Jadi dalam proses pengangkutan melalui transportasi *online* Go-Jek sebagai perusahaan penyedia transportasi *online* merupakan pihak penghubung antara *driver* dan penumpang. Jadi perusahaan penyedia transportasi *online* dalam proses pengangkutan bertindak sebagai penyedia aplikasi dan penyalur informasi yang telah diinput penumpang kepada *driver* pada saat terdapat proses permintaan penggunaan jasa pengangkutan. Apabila terjadi kecelakaan atau keadaan tak terduga yang dapat merugikan konsumen, pihak perusahaan penyedia transportasi *online* dalam hal ini juga tidak dapat lepas tangan. Sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 28 huruf b dan c PM 118 tahun 2018, disebutkan bahwa perusahaan aplikasi memiliki kewajiban untuk mengutamakan keselamatan dan keamanan transportasi pada konsumennya dan wajib memberikan perlindungan pada konsumennya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam hal ini perusahaan harus ikut memenuhi dan melindungi hak-hak konsumen, apabila terdapat kejadian yang tidak diinginkan dalam proses pengangkutan, perusahaan harus tetap memberikan tanggung jawabnya terhadap konsumen yang dirugikan.

Mengenai berakhirnya hubungan hukum atau hapusnya perikatan antara perusahaan penyedia transportasi *online* dengan *driver* dapat terjadi karena lewatnya waktu perjanjian (daluarsa). Selain karena lewatnya waktu, hapusnya perjanjian kemitraan dapat juga dilakukan dengan adanya pembatalan perjanjian apabila mitra terbukti melakukan tindakan kecurangan seperti melakukan order fiktif, menjadi kurir obat-obatan terlarang seperti narkoba, melakukan praktik peralihan akun *driver* atau melanggar ketentuan mengenai larangan yang harus dipatuhi oleh mitra *driver* dan juga ketentuan mengenai kode etik para *driver*.

¹⁷ PT. Go-Jek Indonesia, 'Syarat & Ketentuan PT Go-Jek Indonesia (PT Aplikasi Karya Anak Bangsa)' (Gojek, 2019) < www.go-jek.com/terms-and-condition/> accessed 17 November 2018.

Bentuk Tanggung Jawab Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi *Online* Terhadap Penumpang yang Dirugikan Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun *Driver*.

Tanggung jawab pada pelaksanaan suatu perjanjian, timbul apabila terdapat salah satu pihak yang tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik. Pihak pengangkut pada perjanjian pengangkutan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan proses pengangkutan barang atau orang dari tempat asal hingga tempat tujuan dengan selamat, aman, dan utuh. Apabila dalam proses pengangkutan terjadi suatu hal yang menyebabkan penumpang atau barang yang diangkut tidak selamat maka pihak pengangkut wajib bertanggung jawab atas terjadinya peristiwa tersebut dengan membayar segala kerugian yang timbul akibat adanya peristiwa yang terjadi.

Tanggung jawab pengangkut dalam perjanjian pengangkutan mulai berlaku sejak penumpang atau barang telah dimuat ke dalam alat pengangkut sampai dengan penumpang atau barang diturunkan dari alat pengangkut atau telah diserahkannya barang kepada penerima barang. Tanggung jawab dapat diketahui dari kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan atau undang-undang pengangkutan. Kewajiban bagi para pihak mengikat sejak penumpang atau pengirim barang melunasi biaya pengangkutan. Terdapat dua jenis sifat tanggung jawab pengangkut dalam penyelenggaraan pengangkutan, yaitu tanggung jawab yang bersifat preventif (pencegahan) dan tanggung jawab yang bersifat represif (cure atau pengobatan).¹⁸ Tanggung jawab pengangkut dibatasi oleh Undang-Undang pengangkutan, dalam Undang-Undang Pengangkutan ditentukan bahwa:

“pengangkut bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian pengangkut, namun mengenai kerugian yang timbul karena adanya keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*), cacat pada penumpang atau barang itu sendiri, adanya kesalahan atau kelalaian penumpang atau pengirim, dan adanya keterlambatan datangnya barang di tempat tujuan yang disebabkan karena keadaan memaksa dalam hal ini barang tidak musnah atau cacat maka dalam hal ini pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian”.¹⁹

¹⁸ Wuri Adriyani dan Samzari Boentoro, *Op. Cit.*[41].

¹⁹ Abdul Kadir Muhammad, *Op Cit.*[47].

Berkaitan dengan pelaksanaan pertanggungjawaban hukum pengangkut untuk membayar ganti rugi atas kerugian pada barang atau orang yang diangkutnya, terdapat prinsip-prinsip tanggung jawab hukum pengangkut antara lain yaitu, prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability* atau *strict liability*), prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/ liability based on fault*), prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*), dan prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*).

1. Prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability* atau *strict liability*), merupakan prinsip dimana pengangkut pada dasarnya harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian dan unsur kesalahan tak perlu dipersoalkan.²⁰ Pengangkut atau pelaku usaha harus bertanggung jawab secara langsung tanpa mensyaratkan unsur kesalahan namun berdasarkan kerugian yang timbul, walaupun tidak disyaratkan namun pada dasarnya unsur kesalahan harus ada, namun karena pembuktiannya yang sulit maka pelaku usaha atau pengangkut langsung mengganti kerugian (*strict liability pada civil law system*).²¹
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/ liability based on fault*), merupakan prinsip dimana setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam proses penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya tersebut.²² Pada prinsip ini beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, bukan pada pengangkut.
3. Prinsip tanggung jawab praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), merupakan prinsip dimana pengangkut selalu dianggap

²⁰ *ibid.*[56].

²¹ Rezky Wulandari, *Buku Ajar Hukum Dagang* (Mitra Wacana Media 2014). [125].

²² Abdul Kadir Muhammad, *Op.Cit.*[49].

bertanggung jawab atas semua kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya, namun jika pengangkut terbukti tidak bersalah maka ia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian itu.²³ Beban pembuktian dalam prinsip ini ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan.

4. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*), merupakan prinsip dimana pengangkut selalu dianggap tidak bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi selama pengangkutan. Prinsip ini hanya berlaku untuk barang bawaan penumpang pada alat angkutan penumpang umum.²⁴ Dengan berlakunya prinsip tersebut undang undang memberikan adanya pengecualian terhadap pemberlakuan prinsip ini, jadi pengangkut harus tetap bertanggung jawab atas kerugian pada barang bawaan penumpang jika dalam hal ini penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut diakibatkan oleh kesalahan pengangkut ataupun oleh kesalahan orang-orang yang bekerja untuk pengangkut tersebut.
5. Prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*), merupakan prinsip dimana adanya limit tertentu sebagai batas maksimal tanggung jawab pengangkut untuk membayar ganti rugi.²⁵

Berkaitan dengan prinsip tersebut tanggung jawab pengangkut atau *driver* dalam transportasi *online* menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/ liability based on fault*) dan prinsip tanggung jawab praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Hal ini dikarenakan pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dalam penyelenggaraan pengangkutan, tetapi jika pengangkut berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah atau lalai maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab.

Adanya praktik peralihan akun *driver* transportasi *online* mengakibatkan orang yang tidak bertanggung jawab dapat menyalahgunakan akun *driver* transportasi

²³ *ibid.*[54].

²⁴ Wuri Adriyani dan Samzari Boentoro, *Op.Cit.*[44].

²⁵ *ibid.*[43].

online untuk digunakan sebagai sarana dalam melakukan aksi kejahatan. Pada keadaan tersebut penumpang sebagai konsumen merupakan pihak yang lemah yang menjadi korban atas adanya penyalahgunaan akun tersebut. Kejahatan yang terjadi dapat berupa aksi perampokan, pencabulan, hingga pembunuhan. Pada pengangkutan melalui transportasi *online* apabila kewajiban dari pengangkut atau *driver* tidak terlaksana, maka yang harus bertanggung jawab atas adanya kerugian yang diderita oleh penumpang atau konsumen adalah *driver* transportasi *online* itu sendiri. Ketentuan tersebut ditegaskan dalam ketentuan dan syarat yang telah ditetapkan oleh perusahaan aplikasi transportasi *online*. Salah satu contoh pada perusahaan penyedia aplikasi PT Go-Jek, dalam syarat dan ketentuan layanan yang terdapat pada website PT Go-Jek, di poin 5 mengenai “Tanggung Jawab Kami” disebutkan bahwa:

“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”.²⁶

Mengutip Term and Condition dari PT Go-Jek Indonesia disebutkan bahwa:

Untuk menghindari keragu-raguan, kami adalah perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi atau kurir dan kami tidak memberikan layanan transportasi atau kurir. Kami tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan kami tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian Penyedia Layanan. Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan. Adalah tergantung pada Penyedia Layanan untuk menawarkan Layanan kepada Anda dan tergantung pada Anda apakah Anda akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan.²⁷

Dari ketentuan layanan tersebut dapat kita ketahui bahwa PT Go-Jek Indonesia menyatakan bahwa perusahaannya merupakan perusahaan teknologi, dalam proses pengangkutan melalui transportasi *online* PT Go-Jek sebagai perusahaan penyedia

²⁶ Syarat & Ketentuan dari Go-Jek Indonesia (PT Aplikasi Karya Anak Bangsa), *Loc. Cit.*

²⁷ *ibid.*

transportasi *online* hanya bertindak sebagai pihak penghubung antara *driver* dan penumpang. PT Go-Jek dalam proses pengangkutan bertindak sebagai penyedia aplikasi dan penyalur informasi yang telah diinput penumpang kepada *driver* pada saat terdapat proses permintaan penggunaan jasa pengangkutan.

Tanggung jawab hukum perusahaan penyedia aplikasi transportasi, dapat kita ketahui dengan memahami bahwa usaha melalui teknologi aplikasi bukan merupakan klasifikasi dari bidang usaha, dalam hal ini perusahaan penyedia aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung kegiatan usaha, dan bukan merupakan bidang usaha yang ada secara khusus.²⁸ Karena pada dasarnya perusahaan penyedia aplikasi transportasi bukan merupakan perusahaan transportasi seperti perusahaan penyedia taksi atau bus umum maka tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi transportasi tidak sama seperti tanggung jawab perusahaan penyedia transportasi umum. Tanggung jawab dari perusahaan transportasi terhadap kerugian yang dialami penumpang atau terhadap barang yang diangkutnya sangat terbatas. Hal tersebut dikarenakan tanggung jawab perusahaan aplikasi dalam transportasi *online* menganut prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*), karena dalam hal ini pada pelaksanaan tanggung jawab perusahaan terdapat limit tertentu sebagai batas maksimal tanggung jawab perusahaan untuk membayar ganti rugi. Dari sisi penyedia aplikasi transportasi meskipun tanggung jawab mereka terbatas terhadap jasa transportasi yang di jalankan, namun pada dasarnya citra perusahaan sangat dipengaruhi dengan pelaksanaan dari jasa transportasi itu sendiri. Apabila pelaksanaan transportasi buruk maka citra perusahaan juga akan terkena imbasnya, jadi bukan hanya mitra yang terkena dampak dari pelaksanaan transportasi yang buruk.

Walaupun bentuk dari perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* merupakan perusahaan teknologi namun perusahaan penyedia aplikasi transportasi

²⁸ Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu Primadani, 'Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi' (Hukum Online, 2015) <<https://m.hukumonline.com/berita/baca/lt56795249c6e94/menyibak-tanggung-jawab-hukum-penyedia-aplikasi-transportasi-broleh-bimo-prasetyo-dan-sekar-ayu-primadani>> accessed 21 November 2018.

online tetap memiliki tanggung jawab terhadap konsumen jika konsumen dirugikan akibat menggunakan aplikasi perusahaan penyedia transportasi tersebut. Hal ini dikarenakan kesepakatan konsumen dan pemberi jasa atau *driver* terjadi didalam aplikasi buatan perusahaan tersebut, sehingga sebagai penghubung antara konsumen dan *driver* perusahaan penyedia aplikasi juga bertanggung jawab atas terlaksananya pelayanan yang dilakukan pihak penyedia jasa transportasinya yaitu *driver*. Jadi walaupun *driver* merupakan pemberi layanan yang seharusnya bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan konsumen, namun pada dasarnya perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* juga harus ikut bertanggung jawab karena dalam hal ini sistem yang dijalankan oleh *driver* merupakan produk dari perusahaan penyedia aplikasi tersebut, karena adanya hubungan kemitraan antara perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* dengan *driver* maka jika terjadi kerugian terhadap konsumen kedua belah pihak memiliki tanggung jawab yang sama terhadap konsumen yang dirugikan itu.

Pasal 28 PM 118 tahun 2018 huruf c menyebutkan bahwa perusahaan penyedia aplikasi memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan pada konsumennya sesuai dengan perundang-undangan. Jadi walaupun PT Go-Jek merupakan perusahaan teknologi, apabila terjadi kecelakaan atau keadaan tak terduga yang dapat merugikan konsumen seperti adanya praktik peralihan akun *driver*, Go-Jek sebagai pihak perusahaan penyedia transportasi *online* dalam hal ini tidak dapat lepas tangan dari tanggung jawabnya, apalagi dengan adanya praktik peralihan akun yang mengakibatkan munculnya kegiatan penyalahgunaan akun, sehingga praktik tersebut mengakibatkan kerugian pada konsumen. Hal penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan aplikasi dalam menjalankan aplikasinya adalah fitur pengamanan.²⁹ Kegiatan pengamanan ini merupakan kegiatan yang berkaitan erat dengan fungsi pengawasan untuk menjamin kepentingan umum

²⁹ Ragil Prastyawan, 'Tinjauan Yuridis Bentuk Usaha Tetap Penyedia Layanan Aplikasi Dan Konten Berbasis Internet di Indonesia' (2017) 32 Yuridika.[501].

dalam hal ini menjaga kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data.³⁰ Jadi pada dasarnya perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* seharusnya memiliki cara untuk mengontrol akun *driver* dengan mengetahui gerak gerik perpindahan akun serta harus memiliki sistem keamanan akun *driver* yang ketat sehingga akun tersebut tetap terjaga dan tidak dapat digunakan oleh orang lain yang bukan pemilik akun. Suatu perusahaan harus ikut memenuhi hak-hak konsumen, untuk itu apabila terdapat kejadian yang tidak diinginkan dalam proses pengangkutan, perusahaan harus tetap memberikan sejumlah ganti rugi atau kompensasi terhadap konsumen yang dirugikan.

Ketua harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Tulus Abadi, berpendapat terjadinya peristiwa kejahatan yang dilakukan pengemudi transportasi *online* lantaran secara manajerial transportasi *online* tidak mempunyai standar keamanan dan keselamatan yang kuat bagi konsumen, misalnya tidak mempunyai standar yang jelas dalam melakukan rekrutmen pada pengemudinya.³¹ Menyikapi hal tersebut, maka seharusnya perusahaan penyedia aplikasi perlu menyeleggarakan training, memperketat syarat dan ketentuan pada perekrutan para *driver* baik motor atau mobil agar citra perusahaan tidak memburuk sebab citra perusahaan bergantung pada kinerja para *driver* saat menjalankan pemberian jasa pada penumpang.

Sebagai pelaku usaha, pengusaha penyedia aplikasi sebagai penyedia layanan jasa dalam menjalankan kewajibannya wajib melaksanakan hak-hak penumpang sebagai konsumen. Berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana

³⁰ Masitoh Indriani, Adhy Riadhy Arafah dan Nuril Islamy, 'Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Sebagai Upaya Negara Mencegah Cybercrime Dalam Sistem Transaksi Elektronik' (2014) 299 Yuridika.[337-338].

³¹ Hamalatul Qur'ani, 'Driver Lakukan Pelecehan Seksual, Penyedia Aplikasi Ikut Bertanggung Jawab?' (Hukum Online, 2018) <<https://m.hukumonline.com/berita/baca/lt5bc052720c33a/i-driver-i-lakukan-pelecehan-seksual-penyedia-aplikasi-ikut-bertanggung-jawab>> accessed 27 November 2018.

mestinya, jadi dalam hal ini pelaku usaha wajib memenuhi hak konsumen tersebut dengan memberikan pelayanan produk atau jasa dengan baik dan benar, jika kewajiban tersebut tidak dipenuhi maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas tidak terpenuhinya kewajibannya tersebut dengan memberikan kompensasi atau ganti rugi terhadap konsumen. Pada Pasal 19 UU Perlindungan konsumen diatur mengenai kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas adanya kerusakan, pencemaran atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi atau menggunakan barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, pemberian kompensasi atau ganti rugi yang dapat diberikan oleh pelaku usaha dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berkaitan dengan pemenuhan hak untuk konsumen, bentuk tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* terhadap penumpang yang dirugikan akibat adanya praktik peralihan akun *driver* dapat diberikan dengan bentuk pemberian kompensasi atau ganti rugi sejumlah uang atau pemberian biaya perawatan kesehatan dan pemberian santunan pada penumpang yang dirugikan akibat adanya praktik peralihan akun tersebut.

Tanggung jawab pihak perusahaan penyedia aplikasi *online* atas adanya praktik peralihan akun *driver* diberikan dengan cara pemberian sanksi pemberhentian (*suspend*) atau penonaktifan akun pada *driver* yang terlibat dalam praktik peralihan akun. Pihak penyedia aplikasi *online* yaitu Go-Jek memberikan tanggapannya yang disampaikan oleh *Chief of Corporate Affairs* Go-Jek, Nila Marita, Nila memberikan tanggapan bahwa pihak Go-Jek akan memberikan sanksi tegas kepada *driver* taksi *online* atau Go-Car jika diketahui melakukan jual-beli akun. Sanksinya berupa pemutusan hubungan kemitraan.³² Go-Jek mengaku peduli akan keselamatan pengguna sehingga pihak perusahaan mau memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau

³² FelixNathaniel, *Loc.Cit.*

meninggal saat dijemput oleh penyedia layanan.³³ Untuk itu perusahaan PT Go-Jek mau memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan Go-Jek yang menggunakan layanan aplikasi Go-Jek, konsumen akan menerima penggantian sampai dengan Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) dan untuk biaya rumah sakitnya sampai dengan Rp. 5.000.000 (lima juta rupiah).³⁴ Pada pemberian santunan tersebut, PT. Gojek Indonesia bekerjasama dengan pihak Allianz untuk memberikan asuransi kepada konsumen.³⁵

Selain PT. Go-jek, perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* Grab Indonesia juga menempuh berbagai cara untuk mengatasi adanya praktik peralihan akun *drivernya*. Grab meluncurkan fitur anti tuyul dan fitur “*Selfie Authentication*” yang dapat memberantas praktik peralihan akun dengan cara peminjaman dan jual-beli akun mitra pengemudi, serta mencegah penggunaan akun-akun itu secara tidak bertanggung jawab, selain fitur tersebut grab juga menerapkan prinsip *Know Your Customer* (KYC) secara ketat dalam pendaftaran mitra pengemudi Grab Car demi meningkatkan aspek keselamatan penumpang yang menjadi prioritas utama perusahaan.³⁶ Grab melakukan pengecekan dokumen-dokumen KTP, SIM, STNK, dan SKCK secara fisik dan menemui calon mitra pengemudi secara langsung, grab juga memeriksa kondisi kendaraan calon mitra pengemudi. Segala upaya tersebut dilakukan perusahaan untuk menjamin kemanan dan keselamatan penumpang.³⁷

Pada penyelenggaraan perjanjian pengangkutan transportasi *online* jika terdapat konsumen yang mengalami kerugian akibat adanya praktik peralihan akun *driver* seperti telah dirampok, diperas, dilecehkan, dianiaya atau yang lain sebagainya maka dalam hal ini konsumen dapat menggugat ganti kerugian atau menuntut pada pelaku usaha transportasi *online*, pada pemilik akun *driver* transportasi *online* dan pada

³³ Syarat & Ketentuan dari Go-Jek Indonesia (PT Aplikasi Karya Anak Bangsa), *Loc.Cit.*

³⁴ *ibid.*

³⁵ Canggih Chandriana, Rinitami Njatrijani dan Suradi, ‘Pertanggung Jawaban PT Go-Jek Indonesia Terhadap Pelaksanaan Pengangkutan Penumpang’ (2017) 6 *Diponegoro Law Jurnal*, [19].

³⁶ Sri Mas Sari, ‘Ini Cara Grab Perangi Jual-Beli Akun Driver’, (Industri Bisnis, 2018) <<http://industri.bisnis.com/read/20180915/98/838546?ini-cara-grab-perangi-jual-beli-akun-driver>> accessed 27 November 2018.

³⁷ *ibid.*

driver palsu yang telah secara langsung mengakibatkan kerugian pada konsumen. Konsumen dapat mengajukan pengaduan terlebih dahulu pada pihak perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* yang berkaitan, pengaduan konsumen dapat diadakan pada bagian *customer service* yang telah disediakan oleh perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online*. Bagian *customer service* merupakan bagian dari suatu perusahaan yang menangani keluhan dan pengaduan dari masyarakat mengenai layanan yang diberikan oleh perusahaan. Pada *customer service* konsumen dapat melaporkan pengaduan berupa kritik atau saran dan juga dapat melaporkan kejadian yang tidak menyenangkan atau merugikan pada saat konsumen menggunakan jasa transportasi *online*. Konsumen dapat melakukan pengaduan dengan cara menyampaikan keluhannya pada akun resmi milik perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* seperti pada email perusahaan, akun media sosial atau melalui layanan telepon resmi perusahaan. Apabila setelah melakukan pengaduan tidak ada tanggapan dari perusahaan maka konsumen dapat menggugat perusahaan atau *driver* sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen, dalam pasal tersebut disebutkan bahwa pelaku usaha yang tidak memberi tanggapan atas tuntutan konsumen untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan keadilan di tempat kedudukan konsumen.

Berkaitan dengan adanya praktik peralihan akun *driver* transportasi *online* yang menyebabkan kerugian pada penumpang tersebut jelas disini tampak bahwa konsumen tidak mendapatkan haknya untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan dalam proses pengangkutan. Jika terjadi sengketa diantara para pihak berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen diatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui dua pilihan yaitu yang pertama konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antar konsumen dan pelaku usaha dan yang kedua yaitu konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha pada pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Pada Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen

dapat ditempuh melalui pengadilan (jalur litigasi) atau diluar pengadilan (jalur non litigasi) sesuai dengan pilihan dari pihak yang bersengketa.

Setiap orang memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan atas barang atau jasa yang dikonsumsinya, hal ini telah disebutkan dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen. Walaupun telah disebutkan secara jelas dalam undang-undang namun belum banyak konsumen yang sadar akan haknya sehingga belum banyak konsumen yang menggunakan haknya tersebut. Banyak konsumen yang masih belum mengetahui bagaimana cara menyampaikan keluhannya atas penggunaan barang atau jasa dengan benar. Pada Pasal 4 tersebut juga disebutkan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa terdapat 3 (tiga) lembaga perlindungan konsumen yang dibentuk untuk menegakkan pelaksanaan perlindungan konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang memiliki peran masing-masing. Karena dalam kasus pengangkutan transportasi melalui transaksi elektronik atau secara *online* melibatkan konsumen dan pelaku usaha dan pelaksanaannya melalui media elektronik namun transaksi elektronik atau secara *online* harus tetap tunduk pada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Dipilihnya penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagai alternatif penyelesaian sengketa oleh para pihak berperkara karena penyelesaian sengketa pada jalur ini tidak memakan biaya dan waktu yang banyak sehingga waktu yang ditempuh relatif lebih cepat dan biaya yang harus dikeluarkan lebih ringan, melalui jalur ini diharapkan

tidak terjadi prinsip *lose-win solution* tetapi yang terjadi adalah *win-win solution*.³⁸ Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa terdapat 3 macam cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu melalui arbitrase, konsiliasi dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).³⁹

Akibat adanya praktik peralihan akun *driver* transportasi *online* pada saat ini membuat para penumpang transportasi *online* menjadi resah dan merasa tidak aman dalam menggunakan jasa transportasi *online*. Para *driver* yang telah menyalahgunakan akun transportasi *online* untuk digunakan sebagai alat dalam melakukan kejahatan haruslah diberikan hukuman yang pantas agar membuatnya jera. Salah satu contoh perusahaan transportasi yang menyikapi adanya praktik peralihan akun yang dilakukan *drivernya* adalah PT. Go-Jek Indonesia. PT. Go-Jek Indonesia mengambil tindakan dengan memberi sanksi berupa memecat pengemudi taksi *online* yang menjual akunnya pada orang yang lain yang tidak bertanggung jawab dan telah membuat kerugian pada penumpang. Pada tanggal 12 februari 2018 terdapat kasus *driver* Go-Jek palsu yang membeli akun orang lain lalu mencabuli penumpangnya dalam perjalanan menuju bandara Soekarno Hatta. Menyikapi hal tersebut perwakilan management Go-Jek Rindu Ragilia dalam keterangannya pada hari selasa tanggal 13 februari 2018 menyatakan bahwa “Kami (yaitu pihak PT. Gojek Indonesia) tidak dapat mentolerir insiden ini dan telah memutuskan hubungan kemiraan dengan pemilik akun yang digunakan pelaku. Kami juga telah menyampaikan rasa keprihatinan kepada korban dan keluarganya”.⁴⁰ Pihak PT. Gojek Indonesia akan terus berkoordinasi dengan pihak berwajib untuk membantu proses penyelidikan terhadap kasus pencabulan yang melibatkan orang yang menggunakan akun *driver* PT. Go-Jek.⁴¹ Menurut Rindu Ragilia tindakan yang dilakukan *driver*

³⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika, 2008).[184].

³⁹ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW* (Raja Grafindo Persada 2009).[233].

⁴⁰ Sherly Puspita, ‘Go-Jek pecat Sopir Taksi “Online” yang Telantarkan dan Cabuli Penumpang’ (Kompas, 2018) <<https://megapolitan.kompas.com/read/2018/02/13/18513121/go-jek-pecat-sopir-taksi-online-yang-telantarkan-dan-cabuli-penumpang>>, accessed 22 November 2018.

⁴¹ *ibid.*

Go-Jek gadungan tersebut merupakan tindakan yang sangat bertentangan dengan prinsip utama Go-Jek dan telah melukai dedikasi ratusan ribu mitra pengemudi lainnya yang telah terus berupaya memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang. Penyalahgunaan akun mitra bisa mendapatkan sanksi tegas hingga pemutusan hubungan kemitraan dan atau pelaporan ke pihak berwajib.⁴²

Pada penyedia aplikasi transportasi lain yaitu Grab, Kiki Rizki selaku Head of Marketing GrabTaxi Indonesia yang menaungi aplikasi Grab tidak memungkiri bahwa ada pengemudi yang tidak bertanggung jawab yang menyalahgunakan aplikasi yang telah disediakan oleh perusahaan.⁴³ Pada kode etik pengemudi GrabCar yang khususnya pada poin 38 dan poin 49 disebutkan bahwa apabila *driver* diketahui sengaja memanipulasi *smartphone* GrabCar atau milik sendiri untuk mencurangi sistem GrabCar seperti mendownload aplikasi penumpang dan membuat *bookingan* fiktif serta menggunakan *smartphone* atau akun penumpang dari pengemudi Grab lainnya akan dikenai sanksi berupa pemberhentian pengemudi tersebut dari Grab dan untuk yang melakukan kecurangan untuk orderan fiktif akan dikenai pemberhentian dan saldo yang ada akan dianggap hangus. Agar pengguna grab merasa lebih nyaman dan aman, Kiki Rizki menyatakan bahwa pihak Grab tengah mempersiapkan fitur keamanan yang baru dan lebih ketat, Tim *Research and Development* Grab di kantor pusat GrabTaxi di Singapura tengah merancang fitur khusus, yang mana pengemudi hanya bisa menghubungi si penumpang tanpa bisa melihat nomor ponsel penumpang.⁴⁴

Sanksi bagi *driver* yang mengalihkan akunya dengan cara menjual akunya dan mengakibatkan kerugian pada konsumen tidak terbatas pada pemberhentian mitra saja. Sanksi yang dapat diberikan pada pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab dapat berupa sanksi perdata, pidana ataupun administrasi. Jika terjadi kerugian atau cedera terhadap badan dan kesehatan korban akibat adanya praktik tersebut,

⁴² *ibid.*

⁴³ Iskandar, 'Ini Sanksi Berat Bagi Pengemudi Ojek Online Nakal' (Liputan 6, 2015) <<https://m.liputan6.com/amp/2317500/ini-sanksi-berat-buat-pengemudi-ojek-online-nakal>> accessed 22 November 2018.

⁴⁴ *ibid.*

driver wajib memberikan bantuan kepada korban berupa biaya pengobatan dengan tidak menggugurkan tuntutan perkara pidana.

Kesimpulan

Pembentukan perjanjian pengangkutan berbasis transportasi *online* dimulai pada saat pengguna jasa mengunduh aplikasi jasa layanan transportasi *online*, pada proses instalasi, calon konsumen diminta untuk memilih pilihan setuju atau tidak setuju pada syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan transportasi *online*, jika calon pengguna jasa menekan tombol setuju, pada saat itulah kontrak elektronik lahir, dan pada saat itulah telah terjadi sebuah kesepakatan bahwa penumpang setuju untuk melaksanakan perjanjian pengangkutan. Hubungan hukum antara perusahaan penyedia transportasi *online* dengan *driver* merupakan hubungan hukum berdasarkan perjanjian kemitraan, hubungan hukum antara *driver* dengan penumpang atau pengguna aplikasi merupakan hubungan perjanjian pengangkutan. Sedangkan hubungan hukum antara perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* dengan penumpang merupakan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang lahir atas perjanjian elektronik pada saat proses instalasi aplikasi.

Perlindungan hukum bagi penumpang transportasi *online* yang dirugikan akibat adanya praktik peralihan akun *driver*, berupa pemberian jaminan asuransi oleh perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* kepada penumpang selama dalam perjalanan menggunakan transportasi *online*. Perlindungan hukum bagi penumpang juga diberikan melalui UU Perlindungan Konsumen, untuk melindungi dan memenuhi hak konsumen. Tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* terhadap penumpang yang dirugikan akibat adanya praktik peralihan akun *driver* diberikan dengan adanya pemberian sanksi pemberhentian (*suspend*) atau penonaktifan akun pada *driver* yang terlibat dalam praktik peralihan akun *driver*. Upaya hukum penyelesaian sengketa bagi pengguna jasa transportasi *online* yang dirugikan, dapat dilakukan dengan cara menggugat ganti kerugian atau menuntut secara pidana pada pemilik akun *driver* transportasi *online* dan/atau pada *driver* palsu yang telah secara langsung mengakibatkan kerugian pada konsumen.

Daftar Bacaan**Buku**

Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara* (Citra Aditya Bakti, 1991).

Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW* (Raja Grafindo Persada, 2009).

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika, 2008).

H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia volume 6* (Djambata 1992).

Rezky Wulandari, *Buku Ajar Hukum Dagang* (Mitra Wacana Media 2014).

Wuri Adriyani dan Samzari Boentoro, *Buku ajar Hukum Pengangkutan* (Universitas Airlangga 2007).

Jurnal

Benjamin G. Edelman & Damien Geradin, 'Efficiencies And Regulatory Shortcuts: How Should We Regulate Companies Like Airbnb And Uber?' (2016) 19 Stanford Technology Law Review.

Galih Sumantri, 'Sistem Bagi Hasil Antara Pengelola dengan Sopir Go-jek di Bandung: Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam' (2016) 1 Jurnal Inklusif.

Ragil Prastyawan, 'Tinjauan Yuridis Bentuk Usaha Tetap Penyedia Layanan Aplikasi Dan Konten Berbasis Internet di Indonesia' (2017) 32 Yuridika.

Masitoh Indriani, Adhy Riadhy Arafah dan Nuril Islamy, 'Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Sebagai Upaya Negara Mencegah Cybercrime Dalam Sistem Transaksi Elektronik' (2014) 299 Yuridika.

Canggih Chandriana, Rinitami Njatrijani dan Suradi, 'Pertanggung Jawaban PT Go-Jek Indonesia Terhadap Pelaksanaan Pengangkutan Penumpang' (2017) 6 *Diponegoro Law Jurnal*.

Hilda Yunita Sabrie, 'Karakteristik Hubungan Hukum Dalam Asuransi Jasaraharja Terhadap Klaim Korban Kecelakaan Angkutan Umum' (2015) 30 Yuridika.

Laman

Fajar Anjungroso, 'Marak Jual Beli Akun Ojek *Online*, Satu Akun Go-Jek Ditawar Rp 1,5 Juta', (Tribunnews, 2018) <www.tribunnews.com/metropolitan/2018/03/13/marak-jual-beli-akun-ojek-online-satu-akun-go-jek-ditawar-rp-15-juta?page=all>.

Bayu Adi Wicaksono dan Foe Peace Simbolon, 'Sopir Go-Car Tega Cabuli Penumpang Meski Sedang Hamil', (Viva, 2018) <www.viva.co.id/berita/metro/1006813-sopir-go-car-tega-cabuli-penumpang-meski-sedang-hamil>.

Felix Nathaniel, 'Sopir Taksi Pelaku Pencabulan Pakai Identitas Orang Lain', (Tirto, 2018) <<https://tirto.id/sopir-taksi-online-pelaku-pencabulan-pakai-identitas-orang-lain-cEKC>>.

Letezia Tobing, 'Sopir Taksi, Karyawan atau Mitra Usaha?', (Hukum Online, 2018) <<https://m.hukumonline.com/klinik/detail/lt51d2eb82cc175/sopir-taksi--karyawan-atau-mitra-usaha>>.

PT. Go-Jek Indonesia, 'Syarat & Ketentuan PT Go-Jek Indonesia (PT Aplikasi Karya Anak Bangsa)' (Gojek, 2019) <www.go-jek.com/terms-and-condition/>.

Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu Primadani, 'Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi' (Hukum Online, 2015) <<https://m.hukumonline.com/berita/baca/lt56795249c6e94/menyibak-tanggung-jawab-hukum-penyedia-aplikasi-transportasi-broleh-bimo-prasetyo-dan-sekar-ayu-primadani->>>.

Hamalatul Qur'ani, 'Driver Lakukan Pelecehan Seksual, Penyedia Aplikasi Ikut Bertanggung Jawab?' (Hukum Online, 2018) <<https://m.hukumonline.com/berita/baca/lt5bc052720c33a/i-driver-i-lakukan-pelecehan-seksual-penyedia-aplikasi-ikut-bertanggung-jawab>>.

Sri Mas Sari, 'Ini Cara Grab Perangi Jual-Beli Akun Driver', (Industri Bisnis, 2018) <<http://industri.bisnis.com/read/20180915/98/838546?ini-cara-grab-perangi-jual-beli-akun-driver>>.

Sherly Puspita, 'Go-Jek pecat Sopir Taksi "Online" yang Telantarkan dan Cabuli Penumpang' (Kompas, 2018) <<https://megapolitan.kompas.com/read/2018/02/13/18513121/go-jek-pecat-sopir-taksi-online-yang-telantarkan-dan-cabuli-penumpang>>.

Iskandar, 'Ini Sanksi Berat Bagi Pengemudi Ojek Online Nakal' (Liputan 6, 2015) <<https://m.liputan6.com/amp/2317500/ini-sanksi-berat-buat-pengemudi-ojek-online-nakal>>.

Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata *Staatsblad* Tahun 1847 Nomor 23 (*Burgerlijk Weetboek* selanjutnya disebut BW).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 Nomor 23 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279).

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 98 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus, (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1675).

HOW TO CITE: Nuraini Fillaili, 'Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi *Online* Terhadap Penumpang Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun *Driver*' (2019) Vol. 2 No. 4 Jurist-Diction.

--halaman ini sengaja dibiarkan kosong--