



ISSN : 1410-0614

E-ISSN: 2684-9941

# SIMBUR CAHAYA

Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Alamat Redaksi : Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Jalan Sriwijaya Negara, Bukit Besar, Palembang, Sumatera Selatan 30139, Indonesia.

Telepon : +62711-580063 Fax: +62711-581179

E-mail: [jurnalsimburcahaya@gmail.com](mailto:jurnalsimburcahaya@gmail.com)

Website: <http://journal.fh.unsri.ac.id/simburcahaya>

DOI: 10.28946/sc.v27i2.1038

## Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Transportasi Online di Kota Palembang

Ning Herlina<sup>1</sup>; Yanuar Syam Putra<sup>2</sup>; David Budi Irawan<sup>3</sup>

Universitas PGRI Palembang, email: [ning\\_141258@univpgri-palembang.ac.id](mailto:ning_141258@univpgri-palembang.ac.id);

[yan\\_090185@univpgri-palembang.ac.id](mailto:yan_090185@univpgri-palembang.ac.id); [davidbudi.irawan@univpgri-palembang.ac.id](mailto:davidbudi.irawan@univpgri-palembang.ac.id)

**Abstrak:** Pengangkutan merupakan salah satu bagian yang penting dalam kehidupan di masyarakat karena selain berguna untuk mempermudah aktifitas sehari-hari, pengangkutan juga berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi dan infrastruktur pada suatu wilayah. Saat ini semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi juga berdampak pada berkembangnya metode pelayanan dalam dunia pengangkutan, salah satunya ialah munculnya layanan ojek sepeda motor berbasis *online* atau lebih yang dikenal dengan ojek *online*. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan perjanjian pengangkutan pada ojek *online*, bagaimana perlindungan hukum yang diterima oleh penumpang jasa angkutan ojek *online* serta bagaimanakah upaya penyelesaian sengketa penumpang jika terjadi *wanprestasi*. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan tipe penelitian bersifat deskriptif. Pendekatan masalah dilakukan melalui pendekatan empiris – terapan dengan tipe *live case study*. Data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan wawancara. Pengolahan data dilakukan melalui identifikasi data dan sistematika data. Data yang telah diperoleh kemudian akan dianalisis secara kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diketahui bahwa pelaksanaan perjanjian pengangkutan pada ojek *online* diawali ketika penumpang memesan layanan ojek melalui aplikasi Go-jek yang kemudian akan dihubungkan pada *driver* ojek *online*.

**Kata Kunci:** Ojek *Online*; Penumpang; Perlindungan Hukum

**Abstract:** *Transportation is an important part of life in the community because besides being useful for facilitating daily activities, transportation also affects economic growth and infrastructure in an area. Currently, the advancement of science and technology has also had an impact on the development of service methods in the world of transportation, one of which is the emergence of online-based motorcycle taxi services or better known as online ojek. The problem in this research is how to implement the transportation agreement on online motorcycle taxis, how the legal protection received by online motorcycle taxi service passengers and how to resolve passenger disputes in case of default. This research is an empirical legal research with a descriptive type of research. Approach to the problem is carried out through an empirical - applied approach with a live case study type. The data used include primary data and secondary data. Data collection was carried out by literature study and interviews. Data processing is carried out through data identification and data systematics. The data that has been obtained will then be analyzed qualitatively. Based on the results of research and discussion, it is known that the implementation of the transportation agreement on an online motorcycle taxi begins when a passenger orders an ojek service through the Go-jek application which will then be linked to the online motorcycle taxi driver.*

**Keywords:** *Driver Online; Passenger; Legal Protection*

## **LATAR BELAKANG**

Pada dasarnya manusia diciptakan oleh Tuhan sebagai makhluk sosial tidak terlepas dari berbagai aktifitas kehidupan sehari-hari yang pada zaman modern ini sudah menjadi kebutuhan dan tuntutan mutlak dalam kehidupan manusia baik di kota besar maupun di desa.<sup>1</sup> Untuk menunjang suatu aktifitas sehingga dapat berjalan dengan lancar, maka diperlukanlah sistem transportasi untuk mempermudah aktifitas sehari-hari terutama dalam hal pembangunan ekonomi dan infrastruktur disegala bidang. Transportasi dapat diartikan sebagai sarana pengangkutan untuk orang maupun barang dengan menggunakan kendaraan tertentu untuk mencapai suatu tempat tujuan dan Transportasi juga merupakan salah satu sarana untuk mempelancar roda perekonomian memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, dalam rangka memantapkan perwujudan wawasan nusantara, meningkatkan serta mendukung pertahanan dan keamanan negara yang selanjutnya dapat mempererat hubungan antar bangsa.<sup>2</sup>

Pengangkutan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Pengangkutan sendiri dapat

---

<sup>1</sup> Elfrida Gultom, 2009, *Hukum Pengangkutan Darat*, Jakarta: Literata Lintas Media, Hlm. 1.

<sup>2</sup> H.K. Martono dan Eka Budi Tjahjono, 2011, *Transportasi Di Perairan Berdasarkan Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, Hlm. 2.

diartikan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Pengangkutan dapat juga diartikan sebagai rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari suatu tempat pemuatan (embarkasi) ke tempat tujuan (debarkasi) sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan.<sup>3</sup>

Kegiatan dari pengangkutan ialah memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin* atau *port of call*) ke tempat lain (*part of destination*), dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya. Pengangkutan memiliki fungsi tempat dan waktu yang sangat penting karena barang memiliki nilai lebih di tempat tujuan dibandingkan berada di tempat awal orang atau barang tersebut diangkut, serta dengan distribusi yang cepat untuk mencapai tempat tujuan maka barang dapat memenuhi kebutuhan pada waktu yang tepat saat dibutuhkan.

Era modern seperti sekarang ini, masyarakat seringkali memakai jasa pengangkutan dalam melakukan kegiatan sehari-hari terutama pada sarana transportasi darat. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya jenis angkutan umum yang ada di suatu wilayah. Salah satu jenis angkutan darat yang sering digunakan oleh masyarakat ialah Ojek sepeda motor. Ojek merupakan sarana angkutan darat dengan menggunakan kendaraan beroda dua untuk mengangkut penumpang dari satu tempat menuju tempat tujuan kemudian menarik bayaran.

Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia Ojek adalah sepeda motor ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang yang menyewa.<sup>4</sup> Ojek sepeda motor telah menjadi alternatif angkutan bagi sebagian masyarakat karena fleksibel dalam kegiatannya, bisa menjangkau tepat yang tidak dilalui angkutan umum seperti angkutan kota, bus atau jenis angkutan umum beroda empat lainnya. Ojek merupakan alat transportasi umum yang diakui keberadaannya di tengah masyarakat. Pemerintah tidak pernah melarang keberadaannya walaupun secara yuridis tidak pernah diatur secara khusus dalam undang-undang.

---

<sup>3</sup> Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 42.

<sup>4</sup> J.S. Badudu dan Sultan Mohammad, 1994, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, hlm. 33.

Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak terlepas dari berkembangannya ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini dapat dilihat dari semakin berkembangnya inovasi, maka semakin maju dan canggih pula mode transportasi dan komunikasi yang ada dalam masyarakat. Salah satu contoh inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat ialah munculnya ojek *online* jenis Go-jek. Berpanduan pada *website* resmi Go-jek, kata Go-jek didefinisikan sebagai kata berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek (Wijaya, 2016:1). Go-jek merupakan sebuah layanan *booking* ojek *online* melalui aplikasi Go-jek yang bisa di *download* melalui Android atau iPhone. Tidak hanya ojek *online*, layanan yang diberikan Go-jek juga meliputi *Go-car*, *Go-food*, *Go-mart* dan lainnya. Kehadiran ojek *online* yang menerapkan teknologi komunikasi tepat guna dalam masyarakat karena dengan penggabungan layanan transportasi dengan kecanggihan teknologi internet sehingga masyarakat lebih mudah dalam melakukan pemesanan, mengetahui rute, biaya transportasi, lokasi tujuan dan informasi *driver* yang merupakan suatu bentuk inovasi baru dalam dunia bisnis pengangkutan.<sup>5</sup>

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ) Pasal 137 Ayat (2) jo Pasal 3 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan menyatakan bahwa pengangkutan orang dapat dilakukan dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil penumpang, mobil barang dan mobil bus. Akan tetapi, pada bab yang sama bagian ketiga hanya mengatur tentang penggunaan mobil penumpang umum dan mobil bus umum sebagai kendaraan angkutan bermotor umum. Pengaturan tentang pelayanan jasa angkutan berbasis *online* sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 108 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek, khususnya pada Pasal 63 Ayat (1) yaitu untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, perusahaan angkutan dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi. Meskipun begitu, keterangan tentang pelayanan jasa pengangkutan pada PM 108 tahun 2017 ditujukan untuk mobil penumpang umum atau mobil bus umum.

Di latar belakang pada peraturan yang telah dijelaskan di atas, menjadikan ketidakpastian hukum terkait dengan kedudukan ojek sepeda motor sebagai angkutan orang karena sepeda motor tidak termasuk dalam kriteria kendaraan yang dapat digunakan untuk

---

<sup>5</sup> Wiratri Anindhita Dkk, “Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna pada Bisnis Transportasi Ojek Online” (Paper presented at Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC Jakarta, 2016), hlm. 1.

kendaraan bermotor umum. Tidak hanya pada pengemudi ojek pada umumnya, masalah ini tentu juga dihadapi oleh pengemudi Go-jek karena layanan utama pada Go-jek ialah penggunaan sepeda motor sebagai alat angkut.

Di Palembang sendiri, salah satu permasalahan yang saat ini masih belum selesai ialah perseteruan antara angkutan konvensional dengan *driver* ojek *online*. Hal ini disebabkan karena angkutan konvensional menolak adanya ojek *online* di Palembang. Tidak hanya itu, pertengkaran antara angkutan konvensional dengan *driver* ojek *online* juga kadangkala masih sering terjadi. Mengutip dari salah satu berita di media massa yang menyatakan bahwa terjadi keributan antara *driver* ojek pangkalan dan sopir angkot dengan *driver* ojek *online* berujung pada penusukan sopir angkot yang dilakukan oleh *driver* ojek *online*. Berdasarkan keterangan, pertengkaran tersebut terjadi ketika ojek *online* menurunkan penumpang di wilayah yang dilarang. Kejadian ini tentu berpengaruh terhadap keamanan, keselamatan serta kenyamanan penumpang, karena secara tidak langsung penumpang juga ikut terlibat dalam peristiwa tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut, maka penulis dapat merumuskan suatu masalahnya berupa a) Bagaimana implementasi perjanjian pengangkutan pada ojek online dan perlindungan hukum terhadap penumpang jasa ojek online tersebut ? dan b) Bagaimana upaya penyelesaian sengketa penumpang jika terjadi *wanprestasi* pada pengangkutan ojek *online* ? Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Transportasi Online di Kota Palembang.

## **METODE**

Penulisan ini, menggunakan jenis penelitian hukum empiris menurut Soerjono Soekanto terdiri dari penelitian terhadap identifikasi hukum (tidak tertulis) dan efektivitas hukum.<sup>6</sup> Penulisan ini dilakukan pada beberapa tempat *Go-Jek Online* di Kota Palembang, seperti di daerah polda, perumnas, dan demang lebar daun (macan kumbang raya). Dengan demikian, populasi penelitian ini adalah seluruh tempat *Go-Jek Online*, namun sampel penelitian yang diambil hanya beberapa tempat *Go-Jek Online* di Kota Palembang saja, hal itu ditentukan secara bertujuan (*Purposive/ Judgmental Sampling* merupakan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan/ penelitian subyektif dari penelitian, jadi dalam hal ini

---

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto, Cetakan Ke-3 Tahun 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, hlm. 51.

penelitian menentukan sendiri responden mana yang dianggap dapat mewakili populasi).<sup>7</sup> Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis *deskriptif kualitatif* yang merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis/ peneliti untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.<sup>8</sup> Kemudian dilakukan analisis atau interpretasi keseluruhan aspek untuk memahami makna hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam kenyataan sosial di masyarakatnya dan dengan keseluruhan aspek yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dilakukan secara induktif yaitu penarikan kesimpulan hal-hal yang bersifat khusus (konkrit) menuju kepada hal-hal yang bersifat umum (abstrak).<sup>9</sup>

## **PEMBAHASAN DAN ANALISIS**

### **Implementasi Perjanjian Pengangkutan pada Ojek *Online* dan Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Jasa Ojek *Online***

Kajian yuridis terhadap terhadap transportasi jalan *online* tidak akan pernah bisa dilepaskan dari aspek hukum perjanjian. Fenomena transportasi jalan *online* yang mengikut sertakan para pihak, terutama perusahaan angkutan umum dan konsumen, selalu diikuti dengan munculnya perikatan.<sup>10</sup> Dimana pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim dan/atau penumpang, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim dan/atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar angkutan.<sup>11</sup>

Berdasarkan perjanjian merupakan istilah yang dikenal dalam KUH Perdata untuk membuktikan adanya keterikatan pihak satu dengan pihak lainnya untuk saling melaksanakan kewajiban-kewajiban yang telah disepakati, sebagai upaya pemenuhan hak-hak, keinginan ataupun keuntungan yang diharapkan oleh masing-masing pihak tersebut.<sup>12</sup> Perjanjian itu

---

<sup>7</sup> Burhan Ashshofa, Cetakan Ke-5 November 2007, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Rineka Cipta, hlm. 91.

<sup>8</sup> Zainuddin Ali, Cetakan Ke-2 Agustus 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 107.

<sup>9</sup> Jujun S. Suriasumantri, Cetakan Ke-6 November 1990, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, hlm. 48 – 49.

<sup>10</sup> Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 50.

<sup>11</sup> Farida Hasyim, 2009, *Hukum Dagang*, Jakarta: Sinar Grafika, Hlm. 67.

<sup>12</sup> Ricardo Simanjuntak, 2018, *Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*, Jakarta: Kontan Publishing, hlm. 37.

sendiri merupakan perikatan yang artinya hal yang mengikat orang yang satu terhadap orang yang lain (hal ini juga berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata tentang definisi perikatan/perjanjian), dan oleh karena hal yang mengikat tersebut selalu ada dalam kehidupan masyarakat maka pembentuk undang-undang atau masyarakat mengakuinya dan diberi akibat hukum, hal ini juga sering disebut sebagai asas *pacta sunt servanda* atau asas kebebasan berkontrak sesuai Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata.<sup>13</sup> Demikian juga perjanjian yang terjadi dalam pengangkutan ojek *online* tersebut, dimana kedua belah pihak baik konsumen maupun pemberi jasa harus sama-sama mendapatkan hak dan kewajibannya sesuai kesepakatan dalam suatu perjanjian antar keduanya.

Berdasarkan Kehidupan bermasyarakat selalu dibutuhkan adanya ketentuan yang mengatur masyarakat dalam beraktivitas. Apabila keberadaan masyarakat itu sendiri tidak disertai keberadaan hukum, maka hak dan kewajiban seseorang tidak akan terlindungi. Oleh karena itu dimana ada masyarakat yang beraktivitas maka keberadaan hukum sangat dibutuhkan, dengan demikian tujuan hukum adalah untuk mengatur kehidupan bermasyarakat, bernegara dan berhubungan antara yang satu dengan yang lain, demi mencapai keadilan dan kesejahteraan.<sup>14</sup> Hal ini dapat terlihat dengan adanya hubungan antara konsumen (pemakai jasa ojek *online*) dengan penyedia jasa ojek *online*-nya.

Namun ditinjau dari aspek perlindungan konsumen bagi jasa angkutan, tidak ditegakkannya perlindungan hukum sangat tidak ideal dan dalam praktik merugikan bagi konsumen, karena pada tiap kecelakaan tidak pernah terdengar dipermasalahkan tanggung jawab dari pengusaha jasa pengangkutan. Oleh karena itu, dalam rangka untuk mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan maka pemerintah memberikan bentuk perlindungan hukum tersebut berupa Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>15</sup> Maka hendaknya dalam perlindungan hukum, kita terlebih dahulu harus memberikan penegakan hukum terhadap pelaksanaannya agar lebih tercipta unsur negara

---

<sup>13</sup> Wahyu Utami dan Yogabakti Adipradana S., 2017, *Pengantar Hukum Bisnis (Dalam Perspektif Teori dan Prakteknya Di Indonesia)*, Jakarta: Jala Permata Aksara, hlm. 11.

<sup>14</sup> Mudakir Iskandar Syah, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto, hlm. 5.

<sup>15</sup> Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 4.

hukum didalamnya. Negara hukum itu menurut *C.C. van Bosse* adalah bahwa apa yang merupakan hukum itu (sekali pun diciptakan oleh pembentuk undang-undang atau oleh badan-badan administrasi dalam batas-batas yang ditentukan oleh Parlemen itu) dipastikan benar tidaknya, ditafsirkan adil-tidaknya oleh badan yudikatif; sedang *diluar* badan yudikatif ini *tidak ada instansi lain*, yang berwenang menafsirkan, isi atau adil-tidaknya suatu kaedah undang-undang atau kaedah hukum itu.<sup>16</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa di dalam perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) teori perlindungan hukum. Teori tersebut adalah:<sup>17</sup>

1) Perlindungan Hukum *Preventif*

Perlindungan hukum *preventif* yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Perlindungan hukum *preventif* sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum *preventif*, pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus tentang perlindungan hukum *preventif*. Jadi dalam pengangkutan ojek *online* ini hendaknya tetap waspada dan memberikan rasa kenyamanan terhadap konsumennya, agar konsumennya tetap merasa nyaman serta aman sampai tujuannya.

2) Perlindungan Hukum *Represif*

Perlindungan hukum *represif* merupakan perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat memulihkan hukum kepada keadaan sebenarnya, dan perlindungan hukum jenis ini biasanya dilakukan di pengadilan. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu tujuan adanya perlindungan hukum *represif* ini adalah guna melindungi kedua belah pihak baik bagi penyedia jasa ojek *online* maupun penggunanya (konsumen) dari tindakan yang tidak diinginkan seperti kejahatan kriminalitas yang ada di kota Palembang, dengan adanya polisi atau penegak hukum diharapkan dapat mengurangi atau meminimalisir kejadian di jalanan seperti hal tersebut dan diselesaikan melalui pengadilan.

---

<sup>16</sup> Sunarjati Hartono, 1982, *Apakah The Rule of Law itu?*, Bandung: Alumni, hlm. 38.

<sup>17</sup> Eli Wuria Dewi, *Op., Cit.*, hlm. 6.

Diharapkan kedua jenis perlindungan hukum yang ada di atas tersebut dapat memberikan jaminan kepastian hukum, guna mewujudkan kesadaran hukum dan budaya hukum yang baik bagi masyarakat Indonesia khususnya kota Palembang. Adapun pada Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 192 Ayat (1) menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang. Pada ketentuan di atas dapat diketahui bahwa perlindungan hukum bagi penumpang merupakan tanggung jawab langsung dari pengusaha perusahaan pengangkutan. Begitu juga apabila ada suatu kejadian dalam pengangkutan ojek *online* ini maka pertanggungjawabannya berada pada perusahaan pelaksanaan ojek *online* itu sendiri, tetapi bila kesalahan itu dilakukan oleh pihak konsumen maka hal tersebut tidak ditanggung oleh perusahaan penyedia jasa ojek *online*.

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2 terdapat 5 (lima) asas perlindungan konsumen yaitu meliputi sebagai berikut:

1) Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen, harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasakan diskriminasi. Jadi pihak penyedia jasa ojek *online* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik di masing-masing perusahaan penyedia ojek *online* tersebut seperti keamanan dengan memberikan helm untuk digunakan selama berkendara sampai tujuannya.

2) Asas Keadilan

Asas keadilan dalam perlindungan hukum konsumen dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan bagi konsumen maupun produsen (pengusaha) untuk dapat memperoleh haknya masing-masing, dan juga dapat melaksanakan kewajibannya secara adil sehingga tidak memberatkan salah satu pihak. Jadi berdasarkan asas ini maka diharapkan kedua belah pihak baik penyedia jasa ojek *online* maupun konsumen dapat saling memahami hak dan kewajibannya masing-masing.

3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan menyatakan bahwa untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, produsen (pengusaha), dan pemerintah dalam arti materiil

maupun spiritual. Jadi asas ini bermaksud agar pihak konsumen dan penyedia jasa ojek *online* tadi dapat saling melengkapi satu sama lain seperti konsumen memerlukan jasa ojek *online* untuk menghemat waktu sampai konsumennya diantaja-jemput sesuai tujuan, demikian sebaliknya pihak penyedia jasa ojek *online* menerima upah/ penghasilannya sesuai kriteria yang disepakati dengan konsumen tersebut.

#### 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen di dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan serta mengkonsumsi barang barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Jadi hal ini menginginkan kedua pihak baik itu penyedia jasa ojek *online* maupun penggunaannya (konsumen) dapat saling menjaga keamanan guna keselamatan mereka berdua, seperti tetap mematuhi peraturan lalu lintas yang berlaku di Indonesia khususnya di kota Palembang.

#### 5) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik produsen (pelaku usaha/ penyedia jasa ojek *online*) maupun konsumen dapat mentaati hukum serta memperoleh keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan negara yang memberikan jaminan kepastian hukum. Dengan demikian dapat diartikan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengharapkan agar aturan-aturan mengenai hak dan kewajiban yang terkandung dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diwujudkan dalam pergaulan hidup masyarakat dan kehidupan sehari-hari sehingga apabila ada pelanggaran dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan hukum berlaku di pengadilan.

### **Upaya Penyelesaian Sengketa Penumpang jika terjadi *Wanprestasi* pada Pengangkutan Ojek *Online***

Berdasarkan kejadian yang pernah ada terkait sengketa penumpang dengan ojek *online* di kota Palembang yakni seperti perkataan dari salah satu pelaku ojek *online* (sebut saja namanya aston) bahwa “dia pernah mengalami pemesanan seorang konsumen yang mau minta diantarkan ke tujuannya, namun pada saat dijemput ternyata konsumen itu telah pergi dengan kendaraan lainnya, padahal pelaku ojek *online* itu telah sesuai waktu yang ada. Setelah dikonfirmasi ternyata pihak konsumen memutuskan secara sepihak dengan alasan yang tidak jelas (yakni alasan membutuhkan kendaraan roda empat sebab konsumen tidak

mau kepanasan, ujar dari pelaku ojek *online* saat diwawancarai langsung)".<sup>18</sup> Jika ditinjau dari kasus tersebut maka hal itu terkait dalam kasus *Wanprestasi*, dimana pihak konsumen tidak memenuhi kewajibannya yakni membatalkan perjanjian yang sepihak tanpa alasan yang dapat diterima oleh pelaku penyedia jasa ojek *online*.

*Wanprestasi* artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan, tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitor disebabkan dua kemungkinan alasan yaitu:<sup>19</sup>

- 1) Karena kesalahan debitor, baik dengan sengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian;
- 2) Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, artinya di luar kemampuan debitor, dengan kata lain *wanprestasi* terjadi karena:
  - a) Debitor yang sama sekali tidak memenuhi perikatan;
  - b) Debitor terlambat memenuhi perikatan;
  - c) Debitor keliru atau tidak pantas memenuhi perikatan.

Oleh karena itu sesuai kronologis kejadian yang dipaparkan oleh Aston sebagai pelaku ojek *online* maka jelas bahwa hal itu kasus *wanprestasi* dimana konsumen membatalkan sepihak perjanjiannya. Perjanjian itu sendiri merupakan perikatan yang artinya hal yang mengikat orang yang satu terhadap orang yang lain (hal ini juga berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata tentang definisi perikatan/ perjanjian), dan oleh karena hal yang mengikat tersebut selalu ada dalam kehidupan masyarakat maka pembentuk undang-undang atau masyarakat mengakuinya dan diberi akibat hukum, hal ini juga sering disebut sebagai asas *pacta sunt servanda* atau asas kebebasan berkontrak sesuai Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata (Utami, 2017:11). Jadi untuk mengetahui keabsahan suatu perjanjian/ kontrak dalam perikatan dapat meliputi empat bagian yaitu:<sup>20</sup> Kesepakatan, Kecakapan, Suatu Hal Tertentu, dan Kausa yang Diperbolehkan, hal ini juga tertera dalam Pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sahnya perjanjian.

Dalam penyelesaian kasus sengketa yang dialami ojek *online* ini jika ditinjau dari segi hukumnya, maka idealnya dikarenakan hal ini sebagai bagian dari aktivitas berbisnis, sehingga penyelesaian sengketa dalam pelaksanaan kontrak harusnya terlebih dahulu

---

<sup>18</sup> Hasil Wawancara dengan: Dagoston Simangunsong pada hari Sabtu, 10 Oktober 2020, sebagai *driver* gojek *online*, di Perumnas Sako Palembang.

<sup>19</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam agus Putra, 2017, *Hukum Bisnis (Dilengkapi Dengan Kajian HUKUM Bisnis Syariah)*, Bandung: PT Refika Aditama, hlm. 43.

<sup>20</sup> Agus Yudha Hernoko, 2014, *Hukum Perjanjian Asas Proposionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta: Prenadamedia Group,, hlm. 156 – 193.

diupayakan melalui cara-cara damai (*amicable settlement*), dimana penyelesaian sengketa secara damai akan memberikan banyak sisi positif bagi pihak-pihak yang bersengketa, antara lain sebagai berikut:<sup>21</sup>

- 1) Penyelesaian sengketa secara damai pada umumnya dicapai berdasarkan pada prinsip *win-win* ataupun *loss-loss solution*;
- 2) Penyelesaian sengketa secara damai dapat dicapai dalam waktu yang jauh lebih singkat dari pada langkah hukum penyelesaian melalui Pengadilan.
- 3) Penyelesaian secara damai akan membuat pihak-pihak berkontrak tetap dapat mempertahankan hubungan yang baik.
- 4) Berdasarkan Pasal 1855 KUH Perdata, penyelesaian secara damai akan mengakibatkan sengketa yang menjadi dasar dilakukannya perdamaian tersebut akan menjadi berakhir.
- 5) Berdasar Pasal 1858 KUH Perdata, Perjanjian Perdamaian yang disepakati oleh kedua belah pihak dalam perjanjian akan merupakan suatu dokumen penyelesaian sengketa yang kekuatan mengikatnya setara dengan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap (BHT).
- 6) Karena lahir dari kesepakatan kedua belah pihak yang bersengketa, hasil penyelesaian damai akan mudah dilaksanakan.

Jadi meninjau dari segi penyelesaian sengketa antara penyedia jasa ojek *online* dengan konsumennya tadi, maka disarankan peneliti sebaiknya menempuh jalur damai saja seperti penjelasan yang ada di atas tersebut. Karena jalur perdamaian dalam penyelesaian sengketa tersebut akan jauh lebih baik. Beda hal jika kasus tersebut sudah memasuki ranahnya tingkat kriminalitas seperti penjangbretan, penganiayaan, pembunuhan dan lain sebagainya, jika itu tingkat kriminalitas maka yang akan menyelesaikan hukumnya adalah penegak hukum di Pengadilan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan di atas tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Implementasi perjanjian pengangkutan pada ojek *online* dan perlindungan hukumnya dapat dilihat dari makna perjanjian yang telah disepakati berdasarkan kedua belah pihak dan menjadi suatu perlindungan hukum apabila kedua belah pihak tersebut saling memahami unsur *preventif* dan *represif*.

---

<sup>21</sup> Ricardo Simanjuntak, *Op., Cit.*, hlm. 338 – 339.

2. Untuk upaya penyelesaian sengketa yang terjadi dalam ojek *online* ini, tergantung pada posisi pelanggarannya, jika dilihat pelanggarannya dari segi *wanprestasi* saja maka ada baiknya diselesaikan secara perdamaian saja, namun bila ada unsur tingkat kriminalitas maka dapat di ajukan dalam tingkat Pengadilan.

Jadi harapan penulis dalam penulisan jurnal ini adalah agar penyedia jasa ojek *online* dan konsumennya dapat saling menghargai status kewajiban masing-masing pihaknya, supaya terhindar dari hal sengketa *wanprestasi* khususnya di kota Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdulkadir Muhammad. 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Penerbit: Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Agus Yudha Hernoko. 2014. *Hukum Perjanjian Asas Proposionalitas dalam Kontrak Komersial*. Penerbit: Prenadamedia Group. Jakarta.
- Andika Wijaya. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Penerbit: Sinar Grafika. Jakarta.
- Burhan Ashshofa. Cetakan Ke-5 November 2007. *Metode Penelitian Hukum*. Penerbit: PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Elfrida Gultom. 2009. *Hukum Pengangkutan Darat*. Penerbit: Literata Lintas Media. Jakarta.
- Eli Wuria Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Penerbit: Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Farida Hasyim. 2009. *Hukum Dagang*. Penerbit: Sinar Grafika. Jakarta.
- H.K. Martono dan Eka Budi Tjahjono. 2011. *Transportasi Di Perairan Berdasarkan Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008*. Penerbit: PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- J.S. Badudu dan Sultan Mohammad. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Penerbit: Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Jujun S. Suriasumantri. Cetakan Ke-6 November 1990. *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Penerbit: PT Gelora Aksara Pratama. Jakarta.
- Mudakir Iskandar Syah. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Humum Indonesia*. Penerbit: Sagung Seto. Jakarta.
- Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. 2017. *Hukum Bisnis (Dilengkapi Dengan Kajian Hukum Bisnis Syariah)*. Penerbit: PT Refika Aditama. Bandung.

Ricardo Simanjuntak. 2018. *Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*. Penerbit: Kontan Publishing. Jakarta.

Soerjono Soekanto. Cetakan Ke-3 Tahun 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Penerbit: Universitas Indonesia. Jakarta.

Sunarjati Hartono. 1982. *Apakah The Rule of Law itu?*. Penerbit: Alumni. Bandung.

Wahyu Utami dan Yogabakti Adipradana S. 2017. *Pengantar Hukum Bisnis (Dalam Prerspektif Teori dan Prakteknya Di Indonesia)*. Penerbit: Jala Permata Aksara. Jakarta.

Zainuddin Ali. Cetakan Ke-2 Agustus 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Penerbit: Sinar Grafika. Jakarta.

Jurnal:

Wiratri Anindhita Dkk. “*Analisis penerapan teknologi komunikasi tepat guna pada bisnis transportasi ojek online*” (Paper presented at Prosiding seminar nasional INDOCOMPAC, Jakarta, 2016).

Peraturan:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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