

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Perlindungan hukum bagi penumpang dalam pelaksanaan perjanjian jasa melalui ojek *online* dalam terjadi kerusakan dan atau kehilangan barang

Dalam Perkembangan ITE yang telah memperluas pergerakan arus transaksi barang dan / atau jasa, hal ini mempunyai banyak manfaat pada penumpang dimana dapat secara langsung memenuhi kebutuhan barang dan atau jasa tersebut.

GO-JEK adalah perusahaan teknologi berjiwa social yang tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja. GO-JEK kini telah beroperasi di 51 kota di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Yogyakarta, Balikpapan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik, Pekanbaru, Jambi, Sukabumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Probolinggo, Karawang, Pekalongan, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang, Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Garut, Bukittinggi, Pasuruan, Tegal, sumedang, Banda Aceh, Mojokerto, Cilacap, Purwakarta, Pematang siantar, dan Madura dan Papua. GO-JEK juga sudah mendapat SITU (Surat Izin Tinggal Usaha) dan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), namun untuk izin operasionalnya belum ada dari Dinas Perhubungan.

Masyarakat Indonesia kini memilih GO-JEK sebagai jasa angkutan orang karena GO-JEK sebagai angkutan sepeda motor yang dapat melaju dengan mudah tanpa terkena macet dan dapat berjalan di gang-gang yang sangat kecil membuat masyarakat di Yogyakarta sering menggunakan jasa angkutan ini selain itu dengan aplikasi di *Smartphone* membuat masyarakat atau pelajar dengan mudah untuk memesan melalui aplikasi yang terdapat di *Smartphonenya*. Akan tetapi masyarakat dan pelajar kurang mengerti tentang keamanan menggunakan GOJEK tersebut, penumpang hanya memikirkan kecepatan, kenyamanan dan efisien ketika menumpangi jasa ojek online.

GO-JEK belum resmi menjadi angkutan umum, karena GO-JEK belum memenuhi syarat-syarat pendirian perusahaan angkutan umum, karena dengan adanya pendirian perusahaan akan menjadi sumber hukum administrasi bagi perusahaan GO-JEK dan jika adanya pendirian perusahaan. Dinas Perhubungan bisa bertanggungjawab jika terjadi kecelakaan di jalan raya. Pengaturan mengenai tentang perlindungan Hukum dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Ojek online dikelola dengan manajemen pemasaran yang baik sehingga ada konsep promo tarif (berdasarkan jarak tempuh) serta memberikan perlindungan asuransi kepada penumpang.⁴⁴ Disini perusahaan GO-JEK memberikan keterangan mengenai tanggung jawab terhadap penumpang ojek online apabila terjadi kecelakaan. Berikut ini adalah bentuk tanggung jawab perusahaan ojek online (GO-JEK) sebagai berikut :

⁴⁴ Neneng Fauziah, 2017, "Ojek dari Masa ke Masa Kajian secara Manajemen Sumberdaya Manusia, *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, hlm.45

1. Kami tidak bertanggungjawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari penyedia layanan. Dan tidak bertanggungjawab atas kesalahan termasuk jika driver mengalami pelanggaran lalu lintas atau tindakan kriminal lainnya yang dilakukan oleh penyedia layanan. penyedia layanan hanya merupakan mitra kerja saja, bukan pegawai, agen atau perwakilan kami.

2. Namun pihak perusahaan peduli akan keselamatan para penumpang atau pengguna aplikasi atas pertimbangan pribadi sepenuhnya, kami bersedia memberikan bantuan keuangan jika pengguna atau penumpang mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh driver Gojek. Dan bantuannya hanya berlaku sejak penumpang dijemput oleh driver sampai penumpang sampai tujuan. Mohon mengingatkan Penyedia layanan jika anda tidak merasa nyaman dengan cara penyedia layanan menyediakan layanan transportasi. Jumlah bantuan ditentukan sesuai kebijakan perusahaan Gojek.

3. Kami bersedia untuk memberikan bantuan keuangan sampai dengan Rp. 10.000.000 atas pertimbangan pribadi dan mutlak untuk barang yang rusak dan hilang pada saat menggunakan layanan dari penyedia layanan sepanjang barang itu mematuhi ketentuan penggunaannya. Dan kami tidak memiliki asuransi untuk barang yang dikirimkan. jika ingin barang diasuransikan silahkan menghubungi penyedia asuransi anda.

4. Kami menggunakan cara-cara keamanan yang tepat dan teknis untuk menjaga keamanan aplikasi dan terbebas dari virus. bagaimanapun efektifnya teknologi ini,

sistemnya tidak aman . Oleh karena itu perusahaan Gojek tidak menjamin keamanan database dan juga tidak menjamin informasi yang anda berikan diberikan akan ditahan / terganggu saat sedang dikirimkan kepada kami. Dan tidak menjamin informasi yang anda berikan tidak akan ditahan/ terganggu saat sedang dikirimkan.

5. Aplikasi ini dapat mengalami keterbatasan, penundaan, dan masalah-masalah lain yang terdapat di internet dan komunikasi elektronik termasuk perangkat yang digunakan penumpang dan driver gojek jika tidak terhubung berada diluar jangkauan, tidak berfungsi serta dimatikan. Kami tidak bertanggungjawab atas kegagalan pengiriman, keterlambatan, kerusakan atau kerugian yang diakibatkan oleh masalah tersebut.⁴⁵

Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam penggunaan jasa ojek online menunjukkan bahwa stimulus GOJEK mempengaruhi seseorang penumpang pertimbangan menggunakan Go-jek adalah Produk, harga, service.⁴⁶

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Driver GO-JEK ada beberapa pihak yang terkait dalam perjanjian penggunaan jasa GO-JEK sebelum jasa GO-JEK dilaksanakan. Pihak-pihak yang dimaksud dalam penggunaan jasa GO-JEK ini yang pertama adalah PT.GO-JEK selaku pemberi jasa ojek *online*, sedangkan yang kedua adalah driver selaku mitra atau joki bagi pihak GOJEK dan yang ketiga adalah penumpang selaku pengguna jasa ojek *online*.

⁴⁵ <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada tanggal 1 februari 2019. pukul 00.50 wib.

⁴⁶ Muhammad Ali dkk, 2018, "Faktor-faktor yang menjadi Pertimbangan dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Go-Jek) di Kota Mataram, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, hlm 75

Kerugian yang dapat terjadi dalam pelaksanaan jasa ojek *online* antara lain sebagai berikut :

1. Obyek pesanan rusak ataupun hilang

objek pesanan yang sudah diperjanjikan kemungkinan akan rusak dan hilang karena kesengajaan, ataupun tidak sengaja karena suatu peristiwa yang tidak diinginkan. Apapun bentuk alasan driver gojek pihak yang terkait harus dapat mengganti bentuk kerugian sesuai dengan kesepakatan bersama guna mendapatkan keadilan

2. Kecelakaan

merupakan suatu resiko yang harus diterima bagi pengguna jalan raya baik pengguna jalan raya pribadi maupun angkutan umum. Kecelakaan dapat saja terjadi kepada pengguna jasa ojek *online* karena pengguna tidak pernah tahu kapan musibah itu akan datang kepadanya dan dapat mengakibatkan luka kecil atau besar bahkan hingga meninggal.

3. Objek yang tidak sampai ke penumpang

Kejadian ini sering terjadi di Yogyakarta karena kesalahan alamat yang diberikan penumpang dan kontak yang tidak aktif ketika dihubungi.

Dengan demikian yang terkait dengan perlindungan Hukum terhadap penumpang dan/atau pengguna jasa transportasi online ini maka pihak penumpang dan/atau pengguna jasa dapat mengajukan upaya perlindungan hukum preventif

dan represif. Berdasarkan uraian diatas maka penumpang atau pengguna jasa transportasi online dapat menuntut Driver GOJEK dan Juga PT. GOJEK atas kerugian yang dialami oleh penumpang, dan kepolisian lalu lintas juga dapat membantu pihak penumpang jika terjadi kecelakaan di Jalan Raya dan dapat menuntut rugi atas kelalaian pihak Driver atau PT.GOJEK. Hal ini diatur dalam Pasal 1601 huruf v KUHPerdara, bahwa “Untuk satu perbuatan majikan tidak boleh mengenakan denda sambil menuntut ganti rugi. Tiap perjanjian yang bertentangan dengan ketentuan ini adalah batal. 1601w. Jika salah satu pihak dengan sengaja atau karena kesalahannya berbuat bertentangan dengan salah satu kewajibannya, dan kerugian yang diderita oleh pihak lawan tidak dapat dinilai dengan uang, maka Pengadilan akan menetapkan suatu jumlah uang menurut keadilan sebagai ganti rugi”

Syarat dan Ketentuan claim antara lain sebagai berikut :

1. Bookingan harus dibuat via aplikasi untuk memastikan penggunaan layanan yang terdaftar di sistem
2. Penerima santunan memiliki kartu identitas yang berlaku.
3. Dokumen yang diperlukan :
 - a. Kwitansi asli dari dokter/rumah sakit yang asli jika penumpang mengalami kecelakaan.
 - b. Fotocopy asli pemeriksaan medis)x-ray, laboratorium, dan lain-lain.

c. Resume medis pasien.

Perusahaan Go-Jek memberikan jaminan berupa ganti rugi untuk kehilangan barang sampai dengan Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) selama barang tersebut sesuai dengan informasi yang tertera dalam informasi booking. Penggantian berdasarkan struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang tersebut.

Kerugian juga dapat timbul karena adanya perbuatan melawan hukum, perbuatan melawan hukum diatur didalam Pasal 1365, 1366, KUHPerdara, didalam Pasal 1365 “tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. Ketentuan lainnya tertuang didalam Pasal 1366 KUHPerdara yang berbunyi “setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatianya.”

Unsur-unsur yang ada dalam perbuatan melawan hokum sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdara adalah sebagai berikut :⁴⁷

1. adanya suatu perbuatan

⁴⁷ Munir Fuady, 2005, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan kontemporer*, cetakan kedua, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, hlm 10

suatu perbuatan melawan hukum diawali oleh suatu perbuatan dari si pelakunya. Pada umumnya anggapan bahwa perbuatan disini dimaksudkan, baik berbuat sesuatu (dalam arti aktif) maupun tidak berbuat sesuatu (dalam arti pasif), misalnya tidak berbuat sesuatu, padahal dia mempunyai kewajiban hukum untuk membuatnya, kewajiban itu timbul dari hukum yang berlaku (karena ada juga kewajiban yang muncul dari suatu kontrak). Oleh karena itu perbuatan melawan hukum, tidak ada unsur persetujuan atau kata sepakat dan tidak ada unsur causa yang diperbolehkan sebagaimana yang terdapat dalam suatu kontrak.

2. Adanya kesalahan

Dalam pasal 1365 KUHPerdara perbuatan melawan hukum, undang-undang mensyaratkan agar pada pelaku haruslah mengandung unsur kesalahan dalam melaksanakan perbuatan tersebut. Karena itu tanggung jawab tanpa kesalahan tidak termasuk tanggung jawab berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara.

Suatu tindakan dianggap oleh hukum mengandung unsur kesalahan sehingga dapat dimintakan tanggung jawabnya secara hukum jika memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

- a. unsur kesengajaan
- b. ada unsur kelalaian
- c. tidak ada alasan pembenar atau alasan pemaaf seperti keadaan memaksa, membela diri, tidak waras dll.

3. Adanya kerugian

Untuk membedakan prinsip-prinsip tanggung jawab didasarkan pada hukum acara melalui kewajiban membuktikan yaitu melihat kepada ada atau tidak adanya kewajiban membuktikan dan siapa yang harus membuktikan dalam proses penuntutan.

Dalam prinsip tanggungjawab atas dasar kesalahan, pembuktian kesalahan tergugat harus dilakukan oleh penggugat yang merasa dirugikan. dalam pasal 1365 KUHPerdara (Pasal 1401 BW Belanda) dikenal dengan pasal tentang perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*). Pasal ini harus ada pemenuhan unsur-unsur untuk menjadikan suatu perbuatan melanggar hukum dapat dituntut ganti rugi, yaitu :

1. adanya perbuatan melawan hukum
2. ada kesalahan
3. adanya hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan.
4. adanya kerugian yang diderita akibat kesalahan tersebut.⁴⁸

Tanggungjawab terdiri dari dua aspek yaitu tanggungjawabb yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*responsibility*) dan tanggung jawab ganti rugi (*liability*). Perusahaan angkutan umum bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim atau pihak ketiga karena kelalaian yang diperbuat oleh pelayanan pengangkutan. Selain itu pengangkut wajib memenuhi

⁴⁸ Wirjono Prodjodikoro, 2000, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Bandung, Mandar Maju, hlm 23

standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan terdapat dalam Pasal 2 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan orang dengan Kendaraan bermotor umum (Tidak dalam Trayek) sebagai hak setiap pengguna jasa angkutan.

Disini PT. Jasa Raharja memiliki kewajiban terhadap setiap penumpang yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas dengan memberikan santunan sebagai ganti rugi yang disebabkan oleh evenemen.⁴⁹ Evenemen adalah peristiwa yang tidak pasti yang menjadi beban penanggung.⁵⁰ Apabila kecelakaan penumpang ini benar-benar terjadi dan mengakibatkan kerugian bagi penumpang karena kematian, cacat, atau luka yang dialami penumpang sebagai tertanggung. PT. Jasa Raharja sebagai penanggung wajib memberi kerugian tersebut. Asuransi sosial kecelakaan penumpang (Askep) termasuk jenis asuransi wajib (*compulsory insurance*) karena :

- a. Berlakunya Asuransi sosial kecelakaan penumpang (Askep) karena diwajibkan oleh undang-undang bukan karena perjanjian. Undang-undangnya sendiri disebut Dana Pertanggungan Wajib kecelakaan penumpang.

⁴⁹ Ari Purnomo Adji, 2015, “Tanggung jawab PT.Jasa Raharja dan perusahaan Pengangkutan PO. Sumber sejahtera Terhadap Penumpang Korban Kecelakaan”, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion Vol. 3 Edisi 3, hlm 4

⁵⁰ Abdulkadir Muhammad, 2011, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung, Citra aditya Bakti, hlm. 209

- b. Pihak penyelenggara asuransi ini adalah pemerintah yang didelegasikan kepada BUMN.
- c. Asuransi sosial kecelakaan penumpang (Askep) bermotif melindungi masyarakat yang dananya dihimpun dari masyarakat dan digunakan untuk kepentingan masyarakat dan digunakan untuk kepentingan masyarakat yang diancam bahaya kecelakaan.
- d. Dana yang sudah terkumpul dari masyarakat tetapi belum digunakan sebagai dana kecelakaan dan dimanfaatkan untuk kesejahteraan masyarakat melalui investasi. Kerugian

Dalam penyelesaian masalah klaim ganti rugi yang tidak terpenuhi atau terjadinya perselisihan yang digunakan oleh PT.GOJEK adalah sarana negosiasi antara penumpang yang kepentingannya dirugikan maka PT.GOJEK dalam negosiasi itu sendiri dibicarakan tentang hal-hal yang berkaitan dengan penyelesaian masalah tersebut sekaligus ganti rugi. Caranya driver mendatangi kantor Perusahaan PT.Go-Jek untuk menyampaikan masalahnya yang dihadapi perwakilan perusahaan dengan membawa dokumen-dokumen bukti pemesanan go-jek. Kemudian perwakilan gojek akan melakukan verifikasi atas informasi dari penumpang maka pihak GOJEK akan melakukan musyawarah dengan penumpang untuk menentukan berapa besarnya ganti rugi yang akan diberikan. Dalam musyawarah tersebut akan ditentukan besarnya ganti rugi akibat dari pengangkutan yang dapat merugikan penumpang. Apabila kedua belah pihak mencapai kesepakatan maka penyelesaian masalah ini cukup sampai ditahapan negosiasi saja akan tetapi jika salah satu pihak tidak sepakat dengan penyelesaian

masalah yang telah dilaksanakan maka bisa untuk melakukan gugat menggugat di pengadilan.

Disini perusahaan penyedia jasa aplikasi hanya menggunakan perjanjian kemitraan dengan driver Go-Jek dimana bahwa perjanjian ini merupakan perjanjian campuran yang dibuat secara baku tetap sah dihadapan hukum dan mengikat para pihak yang membuatnya, akibat dari suatu perbuatan para pihak dalam perjanjian campuran ini harus tunduk pada isi perjanjian yang telah disepakati para pihak sebagai Undang-Undang selama isi perjanjian tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan perlindungan hukum bagi pengemudi GO-JEK atas terjadinya perubahan unsur perjanjian dapat mengacu pada Pasal 1238 dan Pasal 1243 KUHPerdara dengan melakukan gugatan wanprestasi, perjanjian dapat batal demi hukum apabila perjanjian tersebut bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Sistem yang digunakan GO-JEK dalam perjanjian kemitraan adalah sistem setoran. Dalam perspektif hukum yang berkaitan dengan konsekuensi dalam perjanjian kemitraan apabila terjadi kerugian maka yang bertanggung jawab menanggung kerugian adalah masing-masing para pihak.

Klaim Ganti rugi yang menanggung seluruh kerugian yang dialami penumpang adalah Para pihak yang berkaitan dengan perjanjian kemitraan yang telah disepakati oleh PT.GO-JEK dan juga Driver GO-JEK.

Selain itu, pada Pasal 67 PM No.108 Tahun 2017 menyatakan bahwa perusahaan aplikasi wajib untuk memiliki akses digital dashboard untuk memonitoring operasional pelayanan pada pengangkutan online yang berupa

pergerakan spasial kendaraan dan tarif yang telah ditentukan, sehingga dengan adanya akses digital dashboard ini, perusahaan aplikasi online dapat mengawasi dan mengetahui bagaimana proses ketika berlangsungnya pengangkutan online Terkait pada pengawasan, Pasal 68 PM No.108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek menyebutkan bahwa pengawasan terhadap pengangkutan online dilakukan oleh:

- a. Petugas Penyidik Pegawai Negeri Sipil di bidang lalu lintas dan angkutan jalan dan/atau
- b. Petugas Kepolisian Negara Republik Indonesia.