

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN MELAKUKAN JASA MELALUI OJEK *ONLINE* DI YOGYAKARTA

Nurmalasari

Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum FH UMY

e-mail: nurmalasari211297@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi saat ini merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan bagi kehidupan masyarakat Indonesia dan hampir semua kegiatan manusia menggunakan transportasi dan perkembangan transportasi merubah cara hidup bermasyarakat yang berpengaruh terhadap perkembangan manusia. Dengan adanya transportasi dapat memudahkan masyarakat dalam aktivitasnya. Baru-baru ini muncul transportasi online yang disebut GO-JEK yang sangat memudahkan masyarakat di Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi penumpang dalam pelaksanaan perjanjian melakukan jasa melalui ojek online dalam terjadi kerusakan dan atau kehilangan barang. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif, dengan mengkaji dan meneliti bahan hukum primer untuk menganalisis kaidah hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi penumpang dalam pelaksanaan perjanjian melakukan jasa melalui ojek online dalam terjadi kerusakan dan atau kehilangan barang kemudian dilanjutkan dengan bahan hukum sekunder yang diperoleh dengan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi penumpang dalam pelaksanaan perjanjian jasa melalui ojek *online* dalam terjadi kerusakan dan/atau kehilangan barang, penumpang atau pengguna jasa transportasi online dapat menuntut Driver GOJEK atas kerugian yang dialami penumpang. Penumpang boleh menuntut untuk kasus kerusakan atau kehilangan barang penumpang dengan cara melakukan klaim ganti rugi bisa menghubungi GO-SEND Customer Service. Penggantian berdasarkan struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang tersebut. Sesuai dengan *term and conditions* pada aplikasi GO-JEK, driver ojek online berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang dialami oleh penumpang, termasuk mengganti setiap kerusakan yang timbul akibat kerugian itu, dengan adanya ganti rugi driver ojek online dapat memulihkan hukum pada keadaan semula.

Kata Kunci : Perlindungan, Hukum, Perjanjian Melakukan Jasa, GO-JEK, Penumpang

A. PENDAHULUAN

Transportasi saat ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat Indonesia dan hampir semua kegiatan manusia menggunakan transportasi umum dan tidak mungkin memudahkan secara jelas sebab dan akibat, dan perkembangan transportasi mengubah cara hidup bermasyarakat yang berpengaruh terhadap pengembangan manusia.¹ Seiring berkembangnya teknologi modern di Indonesia yang didukung dengan adanya media sosial dapat membuat informasi menyebar luas begitu cepat. Hal ini membuat pelaku usaha beramai-ramai memanfaatkan media sosial untuk mendapatkan keuntungan. Di Kota Yogyakarta yang merupakan kota pelajar di Indonesia membuat mahasiswa dari berbagai daerah di Indonesia menetap dan merantau di Yogyakarta sehingga penduduk pun semakin bertambah dari tahun ke tahun. dimana para mahasiswa yang merantau di Yogyakarta saat ini cenderung memilih untuk menggunakan motor dan mobil ketika pergi ke kampus walaupun jarak kampus dengan tempat tinggal mahasiswa cukup dekat. Hal ini yang membuat Kota Yogyakarta macet dipenuhi oleh kendaraan pribadi yang dimiliki oleh mahasiswa yang merantau. Hal ini juga membuat pelaku usaha memanfaatkan peluang ini untuk menyediakan jasa transportasi secara online agar dapat mempermudah pelajar dan masyarakat mendapatkan angkutan umum secara cepat dan mudah.

Yogyakarta yang dulunya dikenal bebas dan nyaman dari kemacetan kini telah berubah. Kemacetan terjadi hampir setiap hari, terutama pada saat jam pulang kantor serta pada saat akhir pekan atau liburan. Kondisi Kota Yogyakarta yang

¹ Zulfiar Sani, 2010, *Transportasi (Suatu Pengantar)*, Jakarta, Universitas Indonesia, hlm. 134

semakin bertambah macet dan dipadati oleh kendaraan pribadi, membuat Kota Yogyakarta kini membutuhkan sarana transportasi umum yang memadai, mengingat jumlah dan ragam transportasi umum di Yogyakarta terbilang sedikit dibandingkan dengan ibukota provinsi lainnya.

Perjanjian yang dibuat secara online adalah faktor terpenting dalam transaksi elektronik. Perjanjian model ini menggunakan data digital sebagai pengganti kertas dan data digital itu berfungsi sebagai media dari perjanjian online. keluhan satu-satunya yang paling meluas dari perjanjian online adalah timbul pertanyaan-pertanyaan teoretis tentang sejak kapan perjanjian itu mengikat para pihak.²

Ada 3 (tiga) jenis transportasi di Indonesia antara lain transportasi laut, transportasi darat, dan transportasi udara. Dari ketiga jenis transportasi tersebut transportasi angkutan jalan darat yang sering digunakan oleh penumpang dibandingkan transportasi lainnya. Karakteristik transportasi orang dibedakan menjadi angkutan pribadi dan juga angkutan umum. Angkutan umum disini yang dimaksud yaitu angkutan (taksi, bus, minibus, dsb) kereta api, angkutan udara dan angkutan perairan.

Kendaraan umum merupakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut bayaran pada Pasal 1 angka 8 dan 10

² Imam Sjahputra ,2010, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik* , Bandung, PT. Alumni,hlm. 105

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.³ Jadi, pengangkut pada pengangkutan jalan adalah perusahaan pengangkutan umum yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan kendaraan umum dengan memungut biaya dari penumpang tersebut.

Ojek dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sepeda atau sepeda motor yang ditambangkan dengan cara memboncengkan penyewanya. Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dan memanfaatkan jaringan internet dengan aplikasi pada *smartphone* yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil dan memesan lewat aplikasi Go-jek. pengemudi ojek tidak hanya sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun dapat dimanfaatkan untuk membeli barang di toko-toko bahkan memesan makanan di warung dan berbagai restoran lewat aplikasi Go-jek di *smartphone* sehingga pelajar dan masyarakat global terutama di kota-kota besar seperti di Kota Yogyakarta yang mempunyai kegiatan yang sangat padat dan kemacetan selalu menjadi masalah di kota ini, kini ojek online hadir untuk mempermudah pelajar dan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan menggunakan teknologi yang semakin maju.

Jasa transportasi online yang ada di Yogyakarta salah satunya Go-jek, merupakan perusahaan jasa transportasi yang bergerak dalam berbagai bidang menggunakan teknologi online dengan berbagai jasa layanan seperti Go-pulsa, Go-Bluebird, Go-car, Go-clean, Go-Glam, Go-Ride, Go-food, Go-send, Go-

³ Abdulnakir Muhammad, 1991, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 57.

Deals, Go-Points, Go-Bills, Go-Shop, Go-Mart, Go-Box, Go-massage, Go-Tix, Go-auto, Go-Med, Go-Nearby, Go-Daily, Go-Laundry, Go-Fix.

Masalah-masalah yang dihadapi Go-jek sama dengan yang dihadapi oleh pengemudi ojek sepeda motor lainnya, yaitu tidak diaturnya peraturan mengenai diperbolehkannya sepeda motor sebagai kendaraan bermotor umum. Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, sepeda motor ini tidak termasuk dalam kriteria kendaraan yang dapat digunakan untuk kendaraan bermotor umum. Artinya penggunaan sepeda motor sebagai alat angkut dengan menarik bayaran tidak sesuai dengan peraturan yang ada di UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

Selain untuk membuat penumpang nyaman dan aman juga demi meningkatkan minat masyarakat untuk memakai jasa transportasi online Peningkatan kualitas jasa transportasi online penting dilakukan .

Selain itu, perlindungan hukum bagi semua pihak yang terkait dengan sistem transportasi terutama terhadap penumpang atau pengguna jasa transportasi online tersebut sangat penting, mengingat pentingnya peran lalu lintas dan angkutan jalan bagi kehidupan orang banyak serta sangat penting bagi seluruh masyarakat. Pengguna jasa transportasi online harus mendapatkan prioritas dan pelayanan yang baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi online dan dengan

adanya perlindungan hukum masyarakat mendapatkan hak-haknya sebagai pengguna jasa transportasi online untuk lebih mendapatkan kepastian hukum.

Dari beberapa kasus kecelakaan angkutan umum, pihak penumpang sering kali dirugikan dan ada dalam posisi yang lemah dalam mengupayakan haknya. Pihak penumpang harus dapat membuktikan kesalahan pengangkut yang sering sekali tidak mudah untuk mendapatkan pemulihan atas ganti kerugian. Selain itu menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan program asuransi dan ganti rugi akibat kecelakaan sebagai wujud tanggungjawab pengangkut masih belum terlaksana dengan baik. Kenyataannya masih ada pihak transportasi online yang melakukan tindakan yang dapat menimbulkan kerugian pada penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang (kerugian materil) maupun kerugian yang secara imateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang, seperti tindakan pengemudi yang mengemudi secara tidak wajar atau ugal-ugalan sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan dan akhirnya penumpang juga menjadi korban.

Hal ini sangat merugikan penumpang sebagai pengguna jasa, serta dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi online.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan jenis penelitian akan digunakan adalah penelitian hukum normatif yang merupakan penelitian hukum yang menggunakan sumber data sekunder atau data yang diperoleh melalui bahan-bahan kepustakaan. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran).⁴ Bahan penelitian yang digunakan adalah sumber data sekunder yang didapat dari hasil penelitian kepustakaan meliputi bahan hukum primer yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder yang merupakan bahan hukum yang diperoleh dari buku atau jurnal hukum yang berisi mengenai prinsip-prinsip dasar (asas hukum), pandangan para ahli hukum (doktrin), hasil penelitian hukum, kampus hukum dan ensiklopedia hukum. Hasil data dari penelitian dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna dan ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada.

⁴ Mukti Fajar ND, dan Yulianto Ahmad, 2007, *Dualisme Penelitian Hukum*, Yogyakarta, Pensil Komunika, hlm. 25.

C. HASIL PENELITIAN

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 menumpang 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. 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 :

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.⁵

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*.

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

⁵ <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada tanggal 1 februari 2019. pukul 00.50 wib.

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.

Wanprestasi adalah suatu keadaan dimana debitur disebabkan karena kelalaian tidak memenuhi prestasi yang sesuai dan yang telah ditetapkan dalam perikatan.

Dalam hal ini jika dibandingkan dengan Norma dan Doktrin yang disebabkan maka sudah terlihat bahwa apabila Driver GOJEK (Mitra) dengan sengaja tidak melaksanakan prestasinya dan kewajibannya maka dianggap telah melakukan wanprestasi sesuai doktrin dari R.Subekti yang menyatakan bahwa Wanprestasi bisa terjadi karena tidak melakukan sesuatu yang disanggupi akan dilakukannya, melaksanakan yang dijanjikan tetapi terlambat, melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

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 :⁶

⁶ Munir Fuady, 2005, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan kontemporer*, cetakan kedua, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, hlm 10

1. adanya suatu perbuatan

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 KUHPerdata 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 KUHPerdata.

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 pembenaar 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.⁷

⁷ Wirjono Prodjodikoro, 2000, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Bandung, Mandar Maju, hlm 23

Tanggungjawab terdiri dari dua aspek yaitu tanggungjawab 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 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.⁸ Evenemen adalah peristiwa yang tidak pasti yang menjadi beban penanggung.⁹ 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 :

⁸ 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

⁹ Abdulkadir Muhammad, 2011, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung, Citra aditya Bakti, hlm. 209

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

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat diambil kesimpulan bahwa perlindungan bagi penumpang dalam pelaksanaan perjanjian jasa melalui ojek online jika terjadi kerusakan dan/atau kehilangan barang maka pihak penumpang dan atau pengguna jasa dapat menuntut driver GOJEK atas kerugian yang dialami penumpang. 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”. Penumpang boleh menuntut untuk kasus kerusakan atau kehilangan penumpang dengan cara melakukan klaim ganti rugi bisa menghubungi GO-SEND Customer Service. Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Nomor pesanan (order number)
2. Bukti serah terima ke driver Go-send
3. Bukti gambar ketika anda menerima pesanan yang dikembalikan

Penggantian berdasarkan struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang tersebut.

Sesuai dengan *term and conditions* pada aplikasi GO-JEK , driver ojek online berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang dialami oleh penumpang, termasuk mengganti setiap kerusakan yang timbul

akibat kerugian itu, dengan adanya ganti rugi driver ojek online dapat memulihkan hukum pada keadaan semula.

B. Saran

Bagi penumpang yang hendak memesan GO-JEK ketika barang yang sampai rusak ataupun hilang hendaknya diselesaikan baik-baik secara musyawarah. Dan Masih banyaknya penumpang yang tidak sadar dan tidak paham akan haknya, dan memerlukan peran pemerintah dalam pembinaan dan pengawasan secara optimal agar hak-hak penumpang dapat dan dilindungi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

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

Buku :

Abdulnakir Muhammad, 1991, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung, Citra Aditya Bakti.

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

Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta, Sinar Grafika.

Fadia Fitriyanti & Ani Yunita, 2017, *Bahan Ajar Hukum Perniagaan Internasional*, Yogyakarta, Lab Hukum UMY.

H.M.N Purwosutjipto, 2008, *Pengantar Pokok Hukum Dagang Indonesia 3; Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Djamban.

Herlien Budiono, 2006, *Asas Keseimbangan bagi Hukum Indonesia: Hukum Perjanjian Berlandaskan Asas-asas Wigati Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bhakti.

Ishaq, 2009, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika.

Imam Sjahputra ,2010, *Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik*, Bandung, PT. Alumni.

J. Satrio, 1992, *Hukum Perjanjian*, Bandung, Citra Aditya Bakti.

- Leli Joko Suryono, 2014, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Indonesia*, Yogyakarta, Mata Padi Presindo.
- Madjeji Hasan, 2005, *Pacta Sunt Servanda Penerpana Asas Janji itu Mengikat dalam Kontrak Bagi Hasil di Bidang Minyak dan Gas Bumi*, Jakarta, PT. Fikahari Aneska.
- Mariam Darus Badruzaman, 1983, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, Bandung, Alumni.
- Mukti Fajar ND, dan Yulianto Ahmad, 2007, *Dualisme Penelitian Hukum*, Yogyakarta, Pensil Komunika.
- M. Yahya Harahap, 1982, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung, Alumni.
- Munir Fuady, 2015, *Hukum Kontrak*, Buku Kesatu Cetakan keempat, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Munir Fuady, 2005, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, cetakan kedua, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Morlok, E. K, 1985, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Jakarta, Erlangga.
- Mariam Darus Badruzaman, 1983, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, Bandung, Alumni.
- Ridwan Khairandy, 2013, *Hukum Kontrak Indonesia, dalam Perspektif perbandingan*, Yogyakarta.
- Satijipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Salurasi, 2000, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen” dalam Lika Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan lembaga Konsumen Indonesia.
- Sinta Uli, 2006, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut dan Angkutan Udara*, Medan, USU Press.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Grasindo.

Subekti dan Tjitrosudibio, 2001, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta, Pradnya Paramita.

Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa.

Wirjono Prodjodikoro, 2000, *Azas-azas Perjanjian*, Bandung, Mandar Maju.

_____, 2000, *Perbuatan Melanggar Hukum, Dipandang Dari Sudut Hukum Perdata*, Bandung, Mandar Maju.

Zulfiar Sani, 2010, *Transportasi (Suatu Pengantar)*, Jakarta, Universitas Indonesia

Jurnal :

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 No. 3

Asep Iswahyudi Rachman, 2018, “Perlindungan Hukum dengan Hak-Hak pekerja di PT.Grab Semarang”, *Jurnal Daulat Hukum*, Vol. 1 No. 1

Canggih Chandriana, & Rinitami Njatrijani, S, 2017, Pertanggung jawaban PT. Go-jek Indonesia terhadap pelaksanaan Pengangkutan, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 6 No. 1

Dian Mandayani Ananda Nasution, 2018, “ Tinjauan Hukum terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online”, *Jurnal Hukum*, Vol. 4 No. 1

Dimas Bagus Wicaksono, 2017, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Go-Jek (Layanan Transportasi dengan Aplikasi Online) dalam Perjanjian Aplikasi Go-Jek Berdasarkan Pasal 1320 KUPerdata, *Justitia Jurnal Hukum*, Vol.1 No. 2

Geistiar Yoga Pratama dkk, 2016, “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Diponegoro Law Journal* , Vol. 5, No. 3.

Muhammad Ali dkk, 2019, “Faktor-faktor yang menjadi Pertimbangan dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Go-Jek) di Kota Mataram, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 6 No. 2

Neneng Fauziah, 2017, “Ojek dari Masa Kajian secara Manajemen Sumber Daya Manusia”, *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 7 No. 1

Sonhaji, S. (2018). Aspek Hukum Layanan Ojek Online Perspektif Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 1 No. 4

Rosmalasari, E. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi dan Pengguna Layanan ojek Online, *Jurnal Cepalo*, Vol. 2 No. 2

Skripsi

Dwinura Habibah, 2016, *Aspek Hukum yang Timbul dari Kegiatan Usaha Ojek Berbasis Aplikasi atau Online (GO-JEK)*, Skripsi, Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Pasundan, 3

Gunawan, R. R, 2018, *Tinjauan Yuridis Perjanjian Kerjasama Kemitraan antara PT. GO-JEK dengan Pengemudi GO-JEK*, (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Louis Adi Putra, 2013, *Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Pengangkutan Barang Melalui Pesawat Udara Negara*, (Skripsi Fakultas Hukum Universitas Hasanudin Makassar)

Maria Alfons, 2010, *Implentasi Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Prespektif Hak Kekayaan Intelektual*, Universitas Brawijaya Malang

Internet :

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