

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman yang telah memasuki era globalisasi, kecanggihan teknologi dan informasi sudah merajai di berbagai bidang kehidupan manusia. Hal tersebut sangatlah berpengaruh dalam kehidupan manusia mendatang, tidak hanya di Indonesia namun secara global pengaruhnya akan semakin terasa. Pengaruh yang semakin menonjol adalah meningkatnya kebutuhan manusia, disamping kebutuhan akan sandang dan pangan.

Salah satu kebutuhan manusia yang telah menjadi prioritas utama pada era globalisasi ini adalah kebutuhan akan ponsel genggam. Ponsel genggam yang dimaksud adalah ponsel yang dikenal dengan sebutan ponsel pintar (*smart phone*) berbasis *android* maupun *ios*, dimana ponsel berbasis *android* dan *ios* ini telah merajai pasar teknologi dunia berdasarkan kecanggihan dan fitur-fitur yang ditawarkan dengan berbagai pilihan kostumisasi yang tak berujung, antara lain seperti *chatting* dan telepon gratis, *video call*, *game*, dan lain sebagainya, dimana para pengguna hanya perlu mengunduh aplikasinya tanpa mengeluarkan biaya apapun.¹ Tak heran banyak orang menggunakan ponsel genggam dimasa ini walaupun harga yang dibandrol lumayan cukup tinggi.

¹<http://www.tonfeb.com/2015/02/kelebihan-smartphone.html> diakses tanggal 15 Januari 2018.

Kecanggihan akan aplikasi berbasis *android* maupun *ios* juga tengah banyak dimanfaatkan oleh individu-individu yang baru ingin merintis sebuah bisnis, ataupun bagi pelaku usaha sebagai upaya dalam meningkatkan penghasilannya disamping memberikan kemudahan bagi setiap orang, antara lain dapat dilihat dengan semakin banyaknya aplikasi *travel online*, aplikasi penjualan pakaian, dan lain sebagainya, dimana kesemuanya dapat diunduh melalui *google play* maupun *app store* yang merupakan penyedia fitur aplikasi pada setiap *smartphone android* maupun *ios*.

Salah satu bentuk aplikasi yang berhasil dirancang dan telah memberikan dampak positif bagi masyarakat khususnya di Indonesia adalah aplikasi yang menawarkan layanan jasa transportasi dengan sepeda motor (ojek) yang disebut dengan “Go-Jek”. PT. Gojek Indonesia didefinisikan sebagai perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek.²

Go-Jek dan ojek pada umumnya mempunyai persamaan yang mendasar, yakni, apabila ditinjau dari jenis alat angkut yang digunakan, keduanya menggunakan sepeda motor. Sedangkan perbedaannya, yaitu terletak dari proses pemesanan, dimana untuk pemesanan Go-Jek, setiap pengguna jasanya hanya dapat melakukan pemesanan melalui *smartphone android* maupun *ios* dan secara otomatis Go-Jek langsung menentukan tarif yang dihitung berdasarkan jarak ke tempat tujuan, sehingga tidak lagi ada tawar menawar harga seperti halnya yang dilakukan dengan tukang ojek konvensional.

²<http://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK> diakses tanggal 15 Januari 2018.

Adapun layanan yang diberikan oleh Go-Jek diantaranya : layanan pengiriman barang, layanan angkutan barang, layanan pesan antar makanan, dan layanan pesan antar barang belanjaan.³

Inovasi transportasi yang demikian merupakan terobosan baru yang bersifat multi-kreatif, yang tidak hanya menjadi sumbangan bagi perkembangan transportasi nasional, tetapi juga sekaligus menciptakan lapangan pekerjaan yang signifikan bagi masyarakat Indonesia. Selain itu, dengan hadirnya Go-Jek telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam kegiatan transportasi di tengah keadaan perkotaan yang dimasa ini sering mengalami kemacetan.

Akan tetapi, dibalik kemudahan yang diberikan, kehadiran Go-Jek menuai kontra dari berbagai pihak, khususnya dari Kementerian Perhubungan (Kemenhub). Gojek dianggap membahayakan pelanggannya dan melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disingkat UU LLAJ).

Berdasarkan Pasal 47 ayat (2) UU LLAJ, kendaraan bermotor dikelompokkan berdasarkan jenis sepeda motor, mobil penumpang, mobil bus, mobil barang, dan kendaraan khusus. Selanjutnya, pada ayat (3) dijelaskan bahwa kendaraan bermotor seperti mobil penumpang, mobil bus, dan mobil barang dikelompokkan berdasarkan fungsi kendaraan bermotor perseorangan dan kendaraan bermotor umum. Selanjutnya, Pasal 138 ayat (3)

³Panduan dari aplikasi “Panduan Go-Jek Indonesia”, hal. 1.

UULAJ berbunyi “angkutan umum orang/barang hanya dapat dilakukan dengan kendaraan bermotor umum”.

Dari rumusan ketiga pasal tersebut menunjukkan bahwa sepeda motor tidak dapat difungsikan sebagai angkutan umum. Adanya aturan yang tidak memasukkan sepeda motor dalam kategori angkutan umum karena sepeda motor dipandang tidak memiliki aspek keselamatan.

Pasal 239 UU LLAJ menjelaskan bahwa pemerintah mengembangkan program asuransi kecelakaan lalu lintas dan pengangkutan jalan, dan untuk tujuan tersebut, pemerintah membentuk perusahaan asuransi kecelakaan lalu lintas dan pengangkutan jalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian ‘Jasa Raharja’ Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), perusahaan asuransi kecelakaan lalu lintas dan pengangkutan jalan yang dimaksud oleh Pasal 239 UU LLAJ adalah PT. Jasa Raharja (Persero).

Sepeda motor tidak termasuk modal transportasi angkutan umum sebagaimana diatur dalam UU LLAJ, maka pengguna jasa Go-Ride, Go-Jek tidak termasuk dalam tanggungan asuransi Jasa Raharja apabila terjadi kecelakaan di jalan. Penumpang Go-Ride Go-Jek tidak dapat mengajukan klaim asuransi kepada PT. Jasa Raharja apabila mengalami kecelakaan lalu lintas dan meninggal dunia.⁴

⁴ Hendra Kusuma, Hasil Wawancara dengan Dirjen Perhubungan Darat Kemenhub Djoko Susanto http://economy.okezone.com/read/2015/10/26/320_1238234/korbankecelakaan-ojek-online-tidak-ditanggung-jasa-raharja diakses tanggal 15 Januari 2018.

Dengan tidak adanya jaminan keselamatan terhadap para pengguna jasanya, PT. Gojek Indonesia juga dianggap telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf a UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :”konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ataujasa”.

Berkenaan dengan hal tersebut, selanjutnya PT. Gojek Indonesia telah bekerja sama dengan PT. Asuransi Allianz Life Indonesia dengan menghadirkan asuransi perlindungan kepada para pengguna jasanya yakni berupa asuransi jiwa yang diberikan kepada pengguna jasa Go-Jek khususnya penumpang Go-Jek via *smartphone* dengan sistem operasi *android* dan *ios*.

Semua pengguna jasa transportasi melalui Go-Jek atau lebih dikenal dengan sebutan Go-Ride diberikan perlindungan asuransi untuk setiap kerugian yang timbul karena disebabkan oleh kecelakaan lalu lintas yang timbul saat menggunakan layanan Go-Jek, dengan maksud untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa Go-Jek itu sendiri.

Santunan musibah kecelakaan dan untuk biaya rumah sakit diselenggarakan secara mandiri oleh PT. Gojek Indonesia. Jika mengacu pada ketentuan Pasal 239 UU LLAJ, program asuransi kecelakaan lalu lintas dan pengangkutan jalan seharusnya dilakukan melalui keikutsertaan pada program asuransi PT. Jasa Raharja. Perusahaan transportasi *online*, khususnya Go-Jek boleh menyelenggarakan asuransi secara mandiri dengan syarat tetap

mengikutsertakan pelanggannya dalam program asuransi PT. Jasa Raharja (Persero).⁵

Tidak diikutsertakannya pengguna jasa Go-Jek dalam asuransi Jasa Raharja disebabkan ketidakjelasan jenis usaha Go-Jek, apakah sebuah perusahaan transportasi, ataukah hanya perusahaan berbasis teknologi. Jika Go-Jek merupakan sebuah perusahaan transportasi, maka Go-Jek diminta untuk menaati peraturan yang berlaku.⁶ Ketidakjelasan tersebut berdampak pada minimnya perlindungan serta jaminan keselamatan terhadap pengguna jasa/konsumen Go-Jek khususnya Go-Ride ketika mengalami kecelakaan lalu lintas ataupun meninggal dunia pada saat menggunakan jasa Go-Jek.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis lebih lanjut dalam suatu penelitian dengan mengangkat judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan Jasa Ojek *Online* Saat Terjadi Kecelakaan Di Jalan Raya (Studi Kasus Di PT. Gojek Indonesia – Semarang)”**.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna layanan jasa ojek *online* saat terjadi kecelakaan di jalan raya?
2. Apa hambatan-hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap pengguna layanan jasa *online* saat terjadi kecelakaan di jalan raya?

⁵ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hal. 90.

⁶ Hendra Kusuma, Op.Cit.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna layanan jasa ojek *online* saat terjadi kecelakaan di jalan raya.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap pengguna layanan jasa *online* saat terjadi kecelakaan di jalan raya.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan baik secara teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut untuk melahirkan beberapa konsep ilmiah yang pada gilirannya akan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu hukum khususnya dalam rangka pengembangan asas, teori, dan konsep hukum mengenai kedudukan hukum dan perlindungan hukum dari kegiatan usaha jasa layanan ojek *online*.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan informasi semua pihak yang berkaitan dengan kalangan akademis untuk menambah wawasan di bidang hukum mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna layanan jasa ojek *online* saat terjadi kecelakaan di jalan raya.

E. Terminologi

1. Perlindungan

Upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pelaksana lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan.

2. Hukum

Peraturan yang dibuat oleh Pemerintah atau dapat yang berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (Negara)

3. Pengguna

Bagaimana cara seseorang merasakan ketika menggunakan sebuah produk, sistem, atau jasa.

4. Layanan

Kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

5. Jasa

Aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misal kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan konsumen).⁷

⁷ Lupiyoadi dan A. Hamdani., *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi. 2*, Salemba Empat, Jakarta, 2011, Hal.6.

6. Ojek

Sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengi penumpang ketempat tujuannya.⁸

7. *Online*

Sebuah bisnis yang menjual jasa di dunia maya (internet)

8. Kecelakaan

Kejadian tidak terduga dan tidak diinginkan yang disebabkan oleh kombinasi beberapa factor dan dapat menimbulkan kerugian pada manusia berupa injur, kesakitan, kematian, kerusakan property, ataupun gangguan pada proses kerja.

9. Jalan Raya

Jalan besar dan lebar, yang beraspal, dapat dilalui berbagai kendaraan dari dua arah berlawanan.

F. Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan ilmu yang menyajikan bagaimana caranya atau langkah-langkah yang harus diambil dalam suatu penelitian secara sistematis dan logis sehingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.⁹ Metode ilmiah adalah menyangkut cara kerja, yaitu cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan.¹⁰

⁸J.S.Badudu dan Sutan Mohammad, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PT. Integraphic, Jakarta, 1994, hal. 48.

⁹Soetrisno Hadi, *Metodologi Riset Nasional*, Akmil, Magelang, 2007, hal. 8.

¹⁰Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia, Jakarta, 2001, hal. 7-8.

1. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris, yaitu penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.¹¹ Peneliti menggunakan metode yuridis empiris dalam penelitian dengan maksud untuk memberikan argumentasi hukum tentang perlindungan hukum terhadap pengguna layanan jasa ojek *online* saat terjadi kecelakaan di jalan raya.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, yaitu menggambarkan peraturan perundangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif,¹² yang menyangkut permasalahan di atas. Deskriptif disini dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala hal yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pengguna layanan jasa ojek *online* saat terjadi kecelakaan di jalan raya.

¹¹ Abdulkadir Muhammad, "*Hukum dan Penelitian Hukum*", Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm 134

¹² Moch Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008, hal. 84.

3. Sumber Data Penelitian

Pengertian sumber data menurut Arikunto adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.¹³ Dalam penelitian pada umumnya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan dari bahan-bahan pustaka. Yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer (atau data dasar), sedangkan yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka lazimnya dinamakan data sekunder.¹⁴

Data dalam penulisan ini adalah data sekunder, yaitu bahan pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku perpustakaan, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, artikel-artikel, serta dokumen yang berkaitan dengan materi penelitian. Dari bahan hukum sekunder tersebut mencakup tiga bagian, yaitu:¹⁵

a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat.

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- 2) KUHP
- 3) KUHPerdata
- 4) KUHAP

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hal. 172.

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hal. 12.

¹⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Ibid.*, hal. 13

- 5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009
Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- 6) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002
Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- 7) Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 8 Tahun
1999. Tentang. Perlindungan Konsumen.
- 8) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008
Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- 9) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun
2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi
Elektronik.

b. Bahan hukum sekunder.

Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti, rancangan undang-undang, jurnal, tesis, disertasi.

c. Bahan Hukum Tersier

Disebut juga bahan hukum penunjang yang mencakup bahan yang memberi petunjuk-petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yaitu berupa kamus hukum, kamus bahasa indonesia, ensiklopedia dan lain-lain.

4. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpul data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini alat yang digunakan berupa observasi dan wawancara.

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian tersebut merupakan tempat penelitian yang diharapkan mampu memberikan informasi yang peneliti butuhkan dalam penelitian yang diangkat. Dalam penelitian lokasi penelitian di kota Semarang.

Selain itu, dibutuhkan pula subjek atau responden. Subjek penelitian adalah orang diminta untuk memberikan keterangan tentang

suatu fakta atau pendapat. Menurut Arikunto subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Subjek dalam penelitian ini adalah Pihak PT Go-Jek, tukang ojek yang bermitra dengan Go-Jek dan konsumen pengguna aplikasi Go-Jek.

6. Analisis Data

Metode analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah : Suatu cara penelitian yang menghasilkan deskriptif analistis, yaitu yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan seperti juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai yang utuh.¹⁶

Analisa dapat dilakukan secara deskriptif analistis, maksudnya memaparkan data-data yang ada lalu menganalisanya dan dengan teori-teori yang ada relevansinya serta dengan norma-norma yang mempunyai kualitas untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan antara lain latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminologi, metode penelitian dan sistematika penulisan.

¹⁶Ronny Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988, hal. 80.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab yang berisi teori umum yang merupakan dasar-dasar pemikiran, yang akan penulis gunakan dalam menjawab permasalahan, antara lain tinjauan tentang perlindungan hukum, tinjauan tentang ojek *online* dan tinjauan tentang kecelakaan jalan raya.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Membahas mengenai penelitian antara lain perlindungan hukum terhadap pengguna layanan jasa ojek *online* saat terjadi kecelakaan di jalan raya, dan hambatan-hambatan dan solusi dalam perlindungan hukum terhadap pengguna layanan jasa *online* saat terjadi kecelakaan di jalan raya.

BAB IV PENUTUP

Dalam penutup ini merupakan bagian terakhir dari keseluruhan pembahasan penelitian yaitu akan diberikan satu kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan beberapa saran sebagai jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi.