

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi modern yang didukung dengan media sosial membuat informasi dapat menyebar luas dan mendorong kegiatan usaha di berbagai bidang. Hal ini membuat pelaku usaha melebarkan sayapnya. Pelaku usaha beramai-ramai memanfaatkan media sosial sebagai ajang promosi usahanya ditambah sifat manusia modern terjangkau oleh penyakit hedonisme yang tidak pernah puas dengan kebutuhan materi.¹

Disamping itu perlu adanya sarana dan prasarana yang mendukung salah satunya dibidang transportasi baik darat, laut, maupun udara. Dengan ini perkembangan dunia transportasi mulai berkembang pesat khususnya transportasi darat. Perkembangan tersebut dikarenakan meningkatnya jumlah pengguna jasa transportasi seiring dengan semakin banyaknya kebutuhan pengiriman barang dan perpindahan manusia itu sendiri.

Secara umum transportasi memegang peranan penting di Indonesia, dalam pembangunan ekonomi misalnya meningkatkan pendapatan nasional dan menciptakan serta memelihara kesempatan kerja bagi masyarakat. Adapun tujuan lain yakni pembangunan non ekonomis yaitu untuk mempertinggi integritas bangsa serta meningkatkan pertahanan dan keamanan nasional, yang juga terpenting ialah pembangunan berkelanjutan harus diletakan sebagai kebutuhan

¹Absori, *Deklarasi Pembangunan Berkelanjutan dan Implikasinya di Indonesia*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 9, No 1, Maret 2006, hal. 34

dan aspirasi manusia kini dan masa depan. Hak atas pembangunan tidak lepas dari ketentuan bahwa proses pembangunan haruslah memajukan martabat manusia dan tujuan pembangunan adalah demi kemajuan yang terus-menerus secara berkelanjutan untuk kesejahteraan manusia secara adil dan merata.² Faktor keamanan, kenyamanan, dan kecepatan ke tempat tujuan menjadi salah satu permasalahan yang harus diatasi guna efisiensi dan penghematan biaya.

Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat bergantung dengan angkutan umum bagi pemenuh aktifitasnya, karena sebagian besar masyarakat tidak memiliki kendaraan pribadi. Sayangnya, angkutan umum hanya ada di jalan-jalan besar tidak bisa sampai masuk ke jalan-jalan kecil seperti gang atau komplek tertentu. Masyarakat harus berjalan atau menaiki becak terlebih dahulu sampai menemukan jalan besar baru bisa menemukan angkutan umum. Peluang ini membuat pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut untuk menyediakan jasa transportasi yang mudah dan cepat bagi masyarakat yang tidak memiliki efisiensi waktu dengan menaiki angkutan umum.

Salah satu hasil produk jasa transportasi yang sedang populer saat ini adalah transportasi darat berbasis aplikasi android *online* ini sempat menjadi perdebatan dikalangan penegak hukum, dimana dalam aturan hukum kendaraan roda dua (Gojek) bukanlah termasuk dalam moda pengangkutan umum bagi masyarakat, hal tersebut merujuk pada undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

²*Ibid*

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu : Hak untuk mendapat keamanan, Hak untuk mendapatkan informasi, Hak untuk memilih, dan Hak untuk di dengar. Jasa transportasi berhubungan dengan pelayanan penumpang. Hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang (sebagai konsumen) untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi. Sehubungan dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi serta jenis-jenis angkutan lainnya adalah unsur keselamatan angkutan dan tanggung jawab pengangkut.³ Pada kenyataannya masih sering pengemudi angkutan melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang, baik itu kerugian yang secara nyata dialami oleh penumpang (kerugian materiil), maupun kerugian yang secara immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh penumpang.

Misalnya saja tindakan pengemudi yang mengemudi secara tidak wajar dalam arti saat menjalani tugasnya pengemudi dipengaruhi oleh keadaan sakit, lelah, meminum sesuatu atau minuman keras yang dapat mempengaruhi kemampuannya mengemudikan kendaraan secara ugal-ugalan sehingga menyebabkan terjadinya kecelakaan dan penumpang yang menjadi korban. Ada juga tindakan pengemudi yang melakukan kejahatan terhadap penumpangnya dengan cara memperkosa, merampok, dan lain sebagainya.

Setiap kecelakaan transportasi selalu menimbulkan kerugian bagi penumpang baik moril maupun materiil yang tentunya melahirkan permasalahan

³Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT. Grasindo, hlm.14.

hukum yang berkepanjangan, khususnya berkenaan dengan tanggung jawab hukum perusahaan penyedia jasa transportasi *online* sebagai konsumen dalam hal terjadi kecelakaan transportasi. Melihat gambaran diatas, sangat diperlukan tanggung jawab penyedia jasa transportasi *online* terhadap keselamatan dan keamanan penumpang, khususnya jika terjadi kecelakaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka menarik untuk dikaji aspek hukum yang timbul dari keberadaan bisnis transportasi *online* ini, untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih mendalam, penelitian ini dituliskan dalam skripsi berjudul: “ **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI *ONLINE*(Studi Kasus di PT.GO-JEK Kota Semarang)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan hukum jasa transportasi *online*(Gojek) oleh pemerintah Kota Semarang ?
2. Bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi *online*(Gojek)di Kota Semarang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaturan Hukum jasa transportasi *online* (Gojek) di Kota Semarang.

2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi *online* (Gojek) di Kota Semarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran di bidang hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi *online* baik bagi masyarakat maupun bagi mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

Mengembangkan daya pikir dan mengembangkan penalaran dalam menganalisis suatu kasus yang kongkrit serta mengetahui kemampuan penulis dengan menerapkan ilmu yang diperoleh.

E. Terminologi

- 1) Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁴

- 2) Pengguna Jasa

Pengguna Jasa adalah setiap orang dan atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik untuk angkutan orang atau angkutan barang.⁵

⁴Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

3) Transportasi *Online*

Transportasi *online* adalah suatu penyelenggara lalu lintas dan Angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan *online* baik untuk pemesanan maupun pembayaran.⁶

F. Metode Penelitian

Dalam suatu penelitian hukum harus dilakukan dengan metode yang tepat, untuk membaantu penulis dalam menemukan, merumuskan, menganalisa, dan memecahkan masalah-masalah tertentu untuk mengungkapkan kebenaran ilmiah. Metode yang digunakan adalah:

1. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini dan penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode *yuridis sosiologis*. Pendekatan *Yuridis Sosiologis* adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.

Yuridis digunakan untuk menganalisa berbagai peraturan perundangan – undangan yang terkait dengan perlindungan konsumen terhadap jasa transportasi *online*. Sedangkan *sosiologis* digunakan untuk menganalisa bekerjanya berbagai macam peraturan perundangan – undangan tentang perlindungan konsumen dan jasa transportasi.

⁶<https://belajarpsikologi.com/pengertian-transportasi-online/> diakses pada tanggal 30 Juni 2019, Pukul 19.04 WIB

Penggunaan metode pendekatan *yuridis sosiologis* dalam penelitian hukum ini disebabkan karena permasalahan yang diteliti erat kaitannya dengan faktor *yuridis* dan *sosiologis*. Maksudnya, obyek masalah yang diteliti disini tidak hanya menyangkut permasalahan yang diatur dalam peraturan perundang – undangan, melainkan masalah yang diteliti juga berkaitan dengan faktor *sosiologis*. Dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap jasa transportasi *online*

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis, yaitu penelitian yang bertujuan memberikan gambaran mengenai permasalahan yang terjadi sehubungan dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori yang relevan kemudian dikumpulkan melalui data-data yang dikumpulkan, diolah, serta disusun secara teori yang ada untuk mendapatkan pemecahan masalah sesuai ketentuan yang berlaku. Spesifikasi penelitian deskriptif oleh **Soerjono Soekanto**⁷ dalam bukunya Pengantar Penelitian Hukum dijelaskan sebagai berikut :

Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin dengan manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya, serta hanya menjelaskan

⁷Soerjono Soekanto, 1981, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, hlm. 10.

keadaan objek masalahnya tanpa bermaksud mengambil kesimpulan yang berlaku umum

3. Jenis dan Sumber data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objeknya melalui wawancara dengan responden yang dimaksud wawancara dalam hal ini adalah mengadakan wawancara secara langsung dengan objek yang diteliti sehingga memperoleh data yang diperlukan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Dengan cara mempelajari peraturan-peraturan dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

1) Bahan Hukum Primer

Dalam penulisan ini menggunakan peraturan-peraturan sebagai berikut:

- a. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- c. Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

d. Undang-undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

2) Bahan Hukum Sekunder

Penulis menggunakan sumber bahan sekunder yang berkaitan dengan judul dengan mengambil dari buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, disertasi hukum, dan jurnal hukum.

3) Bahan Hukum Tersier

Sumber bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum tersier yang penulis gunakan diambil dari *website*, Kamus Hukum, Kamus Bahasa Indonesia dan Ensiklopedia

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam Usaha pengumpulan data penelitian ini ada beberapa teknik yang digunakan, yaitu :

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Untuk mengumpulkan data teoritik, yaitu dengan cara pengumpulan data dan literature yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dengan cara membaca dan menganalisa terutama yang berkaitan dengan judul yang diajukan. Dalam penelitian kepustakaan ini data diperoleh dari Perpustakaan

Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Perpustakaan Pusat
Universitas Islam Sultan Agung, Perpustakaan Daerah Jawa Tengah.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui dokumen tertulis dengan cara menganalisis data-data yang didapatkan di lapangan yang diberikan oleh pihak terkait yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.

c. Wawancara

Agar memperoleh data yang lebih konkrit, maka dilakukan metode penelitian wawancara terhadap responden di lapangan. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian, dalam hal ini bekerja sama dengan kantor penyedia jasa transportasi *online*

5. Lokasi dan Subyek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT.GO-JEK Indonesia yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No.320A, RT.01/RW.2, Salamanmloyo, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50141.

6. Analisis Data

Dalam melakukan analisis data digunakan metode analisis kualitatif, yaitu suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis. Data deskriptif analisis adalah data yang terkumpul tidak menggunakan angka-angka dan pengukuran, sehingga apa yang

dinyatakan responden secara tertulis atau lisan dan yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

Dari hasil penelitian terhadap data yang diperoleh, maka dilakukan pengolahan data dengan teknik editing, yaitu meneliti, mencocokkan data yang didapat, serta merapikan data tersebut. Selain itu digunakan juga teknik *coding*, yaitu meringkas data hasil wawancara dengan responden atau pihak-pihak yang terkait penelitian ini dengan cara mengelompokan dalam kateogri tertentu yang sudah ditetapkan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memperjelas penulisan skripsi ini akan disusun dalam 4 (empat) bab yaitu: Bab I, Bab II, Bab III, and Bab IV dan bab-bab tersebut kemudian diuraikan menjadi sub-sub bab yang diperlukan. Sistematika penulisan selengkapnya dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini merupakan uraian pendahuluan yang memuat Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Terminologi, Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai tinjauan umum perlindungan konsumen, tinjauan umum pengangkutan,

tinjauan umum transportasi *online*, Perlindungan Konsumen menurut Hukum Islam.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang pengaturan hukum jasa transportasi *online* (Gojek) oleh pemerintah Kota Semarang dan perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi *online* (Gojek) di Kota Semarang.

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini adalah bab terakhir dalam penulisan skripsi ini. berisi kesimpulan dari hasil analisis data dan saran yang dipandang perlu oleh penulis berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan.