

PERANAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE InDRIVER DI KOTA MEDAN

oleh

Hafni Cholida Nasution

Hafnicholida80@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi International Bussines Manajemen Indonesia

ABSTRAK

Pada era modern seperti sekarang ini lahirlah sebuah moda transportasi baru berbasis online yang timbul akibat berkembangnya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Di Indonesia terdapat berbagai macam transportasi yang bisa digunakan masyarakat seperti Kota Medan yang merupakan Kota metropolitan yang menyediakan berbagai macam transportasi diantaranya kereta api, bus, becak, taksi dan lain sebagainya. Transportasi online ada beberapa macam, namun dalam penelitian ini akan membahas transportasi online pada Aplikasi inDrive. Perusahaan inDrive merupakan salah satu diantara perusahaan pengangkutan berbasis online yang mana dalam operasionalnya hubungan kerja antara perusahaan inDrive dengan para drivernya sebatas hubungan kemitraan dengan kebijakan perusahaan. Sejauh ini pelanggan yang menggunakan jasa indriver di Kota Medan cukup banyak, walaupun terbilang baru tetapi sudah cukup banyak masyarakat yang menggunakan jasa InDriver berbasis online, walaupun tidak dalam penggunaan rutin. Dari hubungan mitra tersebut terdapat potensi kelalaian yang dilakukan driver. Dengan adanya transportasi online menggunakan internet maka banyaknya yang menggunakan transportasi online sehingga adanya suatu masalah yang berkaitan dengan kepastian Perlindungan konsumen yang menggunakan transportasi online dari segi aspek, keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan keterjangkauan bagi konsumen. Aplikasi InDriver memiliki fitur chat yang kurang efisien, sehingga mempersulit pelanggan untuk berkomunikasi. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, Pasal 1 angka 1 “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Dengan demikian maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yakni : 1) Peranan hukum perlindungan konsumen bagi pengguna jasa inDrive di Kota Medan. 2) Apa tindakan perusahaan inDrive kepada konsumen apabila terjadi kelalaian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis.

Kata kunci : perlindungan konsumen, , transportasi online inDrive di Kota Medan

PENDAHULUAN

Kota Medan memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak, yang menyebabkan angkutan umum yang ada di kota Medan menjadi tidak nyaman sehingga harus berdesak-desakan dengan masyarakat lainnya jika ingin menggunakannya. Bahkan masyarakat selalu menginginkan kenyamanan dalam menggunakan transportasi umum, meskipun mereka harus membayar lebih atas jasanya. Dengan berkembangnya zaman dan teknologi , aktivitas pelayanan dalam bidang transportasi semakin mudah untuk diakses.

Pada perkembangan teknologi saat ini, berbagai perubahan yang terjadi khususnya pada Perkembangan Teknologi Jasa Transportasi Online. Jasa Transportasi Online merupakan suatu jasa transportasi yang mampu mengantarkan kita dari titik tempat penjemputan sampai ke titik tempat tujuan dengan lebih mudah. Jasa transportasi online berbasis aplikasi yaitu system

elektronik untuk penghubung antara pengemudi dengan konsumen jasa (Eka Brilian et.al.,n.d Dalam Muhammad Rifan Mutaqin, 2023). Dan juga sekarang dengan proses pemesanannya, saat ini jasa transportasi online banyak bermunculan di Indonesia yaitu seperti salah satunya yang terbaru yaitu inDrive. Salah satu sektor jasa yang mempunyai peranan penting dalam menunjang aktivitas sehari-hari adalah sektor jasa transportasi darat karena jasa transportasi darat dipergunakan masyarakat untuk memperlancar aktivitas sehari-hari. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa tersebut, dan dengan meningkatnya jumlah penduduk serta pengembangan pemukiman juga tempat-tempat hiburan lainnya di kota-kota besar salah satunya di Kota Medan.

Berkembangnya bisnis online ini terjadi karena seiring kemajuan teknologi , maka muncul suatu inovasi yaitu transportasi online. Di Indonesia sendiri transportasi online sudah menjadi perbincangan di kalangan masyarakat dengan Go-jek sebagai pelopor pertama bisnis transportasi online ini yang didirikan di tahun 2010 oleh Nadiem Makarim, bahkan Go-jek ini telah merambah ke seluruh wilayah di Indonesia dan ada juga Grab sebuah perusahaan berasal dari Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia dan Filipina.

InDriver merupakan perusahaan di bidang transportasi online yang berasal asal Rusia. Maxim sebagai pendatang baru pada layanan ojek berbasis aplikasi mobile melalui layanannya dengan keunggulannya yaitu tarif yang lebih ekonomis dari pesaing lainnya. Keberadaan jasa transportasi darat ini dirasa sangat penting sekali , khususnya jasa transportasi yang murah, nyaman, serta aman yang diinginkan oleh masyarakat pada saat ini. Jika dahulu bahwa ojek itu dikelola secara konvensional serta kepemilikannya yang tunggal , maka saat ini muncul bisnis baru ojek online yaitu suatu usaha komersial , yang sudah menyediakan jasa transportasi bagi umum dan juga dapat dikelola secara profesional serta lebih efektif dan efisien bagi penggunaanya.

Indriver merupakan aplikasi ride sharing online yang artinya jasa transportasi yang berorientasi kepada pengemudi atau pemilik kendaraan. Indriver dipimpin oleh CEO & Pendiri InDriver ialah Arsen Tomsy, pria lulusan Stanford University. Indriver di Indonesia resmi diperkenalkan pada 6 Agustus 2019. (Nova Irawati Gentiana, 2022). Dalam dunia bisnis, ada beberapa faktor yang dapat dijadikan tolak ukur dalam mempertimbangkan keputusan konsumen terhadap suatu produk atau jasa, antara lain kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. InDriver yang merupakan perusahaan jasa yang tentunya memiliki kemampuan bersaing dengan perusahaan pelayanan online lainnya yang saat ini banyak digenari oleh masyarakat, seperti Go-jek dan Grab. Oleh karena itu sangat penting untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau tindakan interaksi antara pemberi dan penerima jasa/jasa yang ditawarkan oleh pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan secara fisik (Maduma Sari Sagala, 2022). Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam menarik minat konsumen dengan memberikan layanan yang lebih baik (Cholida Nasution & Samosir, 2023).

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi , perusahaan menawarkan berbagai macam sarana transportasi seperti kendaraan roda empat, roda dua. Salah satu sarana transportasi yang digunakan masyarakat adalah jasa InDriver online di Indonesia menawarkan beberapa layanan yang dimanfaatkan oleh pelanggan yaitu : mobil, sepeda motor, kargo, kurir.

Indriver menyediakan menu tawar-menawar harga untuk menentukan tarif transportasi melalui aplikasi penumpang dan pengemudi, keduanya bisa saling tawar-menawar untuk menentukan biaya perjalanan yang akan ditempuh . Pengemudi tersebut menerima

pemberitahuan dengan tiga pilihan permintaan perjalanan yaitu menerima tarif yang ditawarkan, menolak tawaran, atau tawar-menawar dengan harga yang lebih rendah.

Konsumen ojek online wajib dilindungi secara hukum melalui perundang-undangan, termasuk juga penyelesaian sengketa hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian terhadap penggunaan jasa angkutan umum kendaraan bermotor ojek. Loyalitas konsumen merupakan suatu sikap yang mendorong perilaku pembelian produk/jasa suatu perusahaan yang mencakup aspek perasaan terhadap perusahaan tersebut, terutama yang membeli secara rutin dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi, namun tidak hanya membeli kembali barang dan jasa tersebut, namun juga mempunyai komitmen dan komitmen. sikap positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk jasa tersebut (Bako & Nabila, 2020).

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) tidaklah termasuk ke dalam kelompok kendaraan bermotor umum yang berarti sepeda motor tidak boleh digunakan sebagai kendaraan angkutan umum. Sadar akan pentingnya peranan transportasi, maka sistem transportasi lalu lintas dan angkutan jalan membutuhkan penataan skala nasional sehingga keberadaan angkutan jalan dapat terpadu melalui sebuah system lalu lintas transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas serta pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, efisien waktu, lancar dan terjangkau secara finansial.

Perusahaan penyedia jasa transportasi online dalam pelayanannya mempunyai tanggung jawab atas kewajiban untuk menjamin hak-hak dari konsumen yang menggunakan jasa transportasi online, yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online perlu dilakukan, faktor utama yang menjadikan kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah.

Masalah perlindungan konsumen sekarang ini menjadi semakin penting sejalan dengan munculnya adopsi teknologi digital di berbagai aspek kehidupan manusia. Adapun keluhan-keluhan pelanggan yang disampaikan pada saat menggunakan jasa transportasi InDriver, yaitu : (Nova Irawati Gentiana, 2022)

1. Aplikasi Indriver memiliki metode pembayaran yang tidak bisa dilakukan secara non tunai, sehingga pelanggan perlu mempersiapkan uang tunai sesuai dengan tarif yang ditentukan
2. Sering mendapatkan driver terlalu jauh dari lokasi penjemputan.
3. Aplikasi InDriver memiliki maps yang kurang akurat, sehingga driver membutuhkan waktu untuk menemukan titik lokasi yang akurat.
4. Driver sering membatalkan orderan pelanggan tanpa sebab.
5. Aplikasi InDriver memiliki dua fitur chat yang kurang efisien, sehingga mempersulit pelanggan untuk berkomunikasi
6. Sebagian drivernya tidak ramah kepada penumpang
7. Sebagian driver tidak memberikan fasilitas kepada penumpang seperti helm

Jika keberadaan ojek bersifat jangka Panjang, maka pelayanan jasa ojek perlu ditingkatkan sehingga lebih andal dan terjamin keamanan dan perlindungan hukumnya, hal ini penting untuk pengguna jasa ojek. Keluhan yang diterima dari pelanggan dapat digunakan serta menjadi bukti kepedulian terhadap layanan InDriver.

Indriver juga menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para konsumen termasuk perjalanan, terkait dengan aspek yang meliputi pengetahuan dan kelemahan driver memberi pelayanan, kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi

pengguna layanan. Sejak peluncuran, InDriver mengalami perkembangan yang pesat bahkan hingga saat ini aplikasinya sudah banyak di download. (www.sumbertower.com, 2022)

Salah satu masalah yang menjadi alasan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan adalah tidak terpenuhinya harapan seperti yang diinginkan. Misalnya kualitas pelayanan adalah tidak terpenuhinya harapan seperti yang diinginkan, kualitas pelayanan yang tidak memuaskan atau bahkan maps yang kurang akurat sehingga titik lokasinya tidak sesuai ketika pelanggan mengorder aplikasi InDriver. Pelanggan yang puas akan terus memesan sesuai dengan keinginannya.

Menurut Sanjaya dan Prastya (2016), kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Menurut Keller (2017) kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan seperti ini dapat dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Harapan konsumen tersebut tercermin dari pelayanan yang baik, ramah, sopan, ketepatan waktu dan kecepatan yang merupakan nilai penting yang diharapkan konsumen.

Konsumen ojek online wajib dilindungi secara hukum perundang-undangan, termasuk juga penyelesaian sengketa hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian terhadap jasa angkutan umum kendaraan bermotor ojek. Salah satu kerugian yang dialami pengguna jasa transportasi online adalah kurir yang tidak mengantarkan barang konsumen. Kepastian payung hukum ditujukan untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan konsumen.

Jika keberadaan ojek bersifat jangka Panjang maka pelayanan ojek perlu ditingkatkan sehingga lebih andal dan terjamin keamanan dan perlindungan hukumnya, hal ini penting untuk melindungi pengguna jasa ojek. Hal tersebut bertujuan agar terwujudnya penyelenggaraan angkutan lalu lintas dan angkutan jalan yang lebih aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan transportasi lain.

KAJIAN PUSTAKA

Pembahasan mengenai pentingnya perlindungan konsumen pengguna transportasi online dimulai dengan mempelajari peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen dan transportasi online, sumber buku-buku, jurnal, dan sumber website yang masing-masing membahas terkait masalah yang dibahas oleh penulis. Salah satu rincian sumbernya sebagai berikut :

1. Pertama, buku oleh Janus Sidabalok, yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen, buku ini menguraikan beberapa masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
2. Kedua, jurnal yang bersumber dari website Badan Standardisasi Nasional. Didalamnya terdapat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yang lengkap.
3. Ketiga, website oleh GoSumut.com. website ini membahas dan menjelaskan perlindungan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif (menggambarkan), analisis (menguraikan). Setelah data terkumpul sedemikian, diolah menjadi terarah dan sistematis, mulai menuliskan data-data yang berkaitan dengan tema pembahasan, mengedit, mengklarifikasi, mereduksi dan menyajikan. Metodologi pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis triangulasi, yang melibatkan penggabungan data dari berbagai sumber informan untuk menguatkan kebenaran informasi (Butar, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peranan Hukum Perlindungan Konsumen bagi Penumpang/Pengguna InDrive di Kota Medan.

- A. Pengertian perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperindungi. Dalam Pasal 1 Angka 4, Undang-Undang Nomor 23 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga Tahun 2004 “perlindungan adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan”. Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat. Secara umum ojek online berfungsi sebagai jasa angkut orang/barang tetapi bertentangan dengan regulasi perundang-undangan. Meskipun demikian, bisnis transportasi online malah berkembang semakin pesat, bahkan Menteri Perhubungan telah mengeluarkan Surat Nomor UM3012/1/21/Phb/2015 yang isinya melarang transportasi berbasis online (taksi online dan ojek online) karena dinilai melanggar UULAJ. Tanggung jawab pengemudi ojek sepeda motor berkaitan dengan hak-hak konsumen dalam penyelenggaraan pengangkutan yang semestinya tidak mengakibatkan tidak selamatnya objek yang diangkut sampai tempat tujuan. Pengguna jasa ojek sepeda motor dapat disebut sebagai konsumen karena dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Pasal 1 Angka 1: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen berbicara mengenai jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.

Permasalahan timbul karena hubungan kemitraan sendiri tidak termasuk pada konsep yang dikenal dalam hukum ketatanegaraan di Indonesia. Istilah hubungan kemitraan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, tetapi dengan konteks yang berbeda. Undang-undang ini mendefinisikan kemitraan sebagai hubungan kerjasama dalam keterkaitan antara pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dengan Usaha Besar, yang dilaksanakan dengan pola seperti: intiplasma, subkontrak, dan lain sebagainya. (Nabiyla Risfa Izzati dan Mas Muhammad Gibran Sesunan, 2022:58 (Dalam Satriyo Budi Santoso dan Adi Suliantoro, 2023)).

Berdasarkan peringkat ride sharing dari total unduhan, InDriver berada pada peringkat kedua di Google Play download pada Januari 2020 yang diambil dari situs www.sensortower.com. Keberhasilan InDriver memperkenalkan jasanya sangat baik sehingga dalam waktu yang relative singkat InDriver bisa berada di posisi tersebut. Pada hasil pra survey yang dilakukan pada 31 responden dengan memberikan pernyataan “Pelayanan yang diberikan InDriver sesuai dengan keinginan saya maka didapatkan hasil

48,4 % atau 15 yang menjawab ya dan 51,6% atau 16 yang menjawab tidak. Hasil Pra survey menunjukkan bahwa Jasa Transportasi online InDriver di Kota Medan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Nova Irawati Gentiana,2022). Selanjutnya, para responden baik yang sering menggunakan maupun jarang menggunakan layanan transportasi InDriver, ketika ditanya perihal pengetahuan mereka terhadap kesadaran perlindungan hokum dan kebijakan InDriver , hanya 15 orang yang benar-benar mengetahui kebijakan perusahaan terhadap hak-hak para konsumen dalam mendapatkan pelayanan terbaik.

Perlindungan hukum merupakan perlindungan harkat dan martabat individu yang memberikan pengakuan terhadap jaminan terjaminnya hak-hak asasi manusia terhitung sejak kelahirannya sebagai sebuah subjek hukum berdasarkan pada aturan-aturan maupun pedoman hukum (Undang-undang) yang berlaku dan dilakukan oleh aparat hukum untuk menjamin rasa aman, tentram dan tertib dalam kehidupan masyarakat luas. Dalam melindungi konsumen dalam sengketa payung hukum ojek online pada pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 menekankan poin ke 1 dan 2 yang mana kewajiban pengusaha ojek online untuk bertanggung jawab atas segala kerugian yang diterima konsumen. Wujud tanggung jawab berupa ganti rugi pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pentingnya peranan perlindungan hukum dari masa ke masa dikarenakan dari masa ke masa dikarenakan dalam pembentukan suatu negara memerlukan sistem tatanan hukum yang dapat mengatur tiap warga negaranya sehingga hubungan timbal balik yang terpadu antara suatu negara dengan warga negaranya. Seperti halnya yang diperlukan penumpang InDriver di Kota Medan sebagai subjek hukum, mereka memiliki hak atas perlindungan hukum konsumen. Bentuk perlindungan hukum tersebut dibagi menjadi dua macam, yaitu 1) Perlindungan hukum Preventif dan 2) Perlindungan hukum Represif.

Perlindungan hukum preventif merupakan bentuk perlindungan hukum yang memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuan dari bentuk perlindungan hukum preventif yaitu mencegah terjadinya sengketa hukum. Sedangkan perlindungan hukum represif merupakan dukungan hokum yang bertujuan untuk menyelesaikan perlindungan hukum reprsif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang ditangani oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Adminitrasi yang berupa saksi.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang wajib dilakukan karena berhubungan dengan kesejahteraan Bersama yang terkait dengan perkembangan bisnis masa kini.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang diluar UU Perlindungan Konsumen

Diluar UU No. 8 Tahun 1999, masih terdapat paying hokum yang menaungi konsumen sebagai subjek hokum yang perlu dijunjung tinggi hak-haknya dalam bertransaksi serta mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaku usaha. Secara yuridis, pengguna transportasi online baik Go-jek, Grab, Maxim, InDriver telah dilindungi haknya sebagai konsumen. InDriver menawarkan kemudahan yang sesuai denag Permenhub No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi Pasal 40 ayat (1) yang membahas perihal meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, Perusahaan Angkutan Umum dapat menggunakan aplikasi berbasis Teknologi Informasi. Ayat (2) isinya Untuk meningkatkan kemudahan

pembayaran pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek. Perusahaan Angkutan Umum dapat melakukan pembayaran secara tunai atau menggunakan aplikasi berbasis Teknologi Informasi.

Pasal 186 UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Kewajiban Perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau pengiriman barang. Pasal 186 tersebut membahas perihal transaksi dan pemberian tarif angkut, pembayaran yang menjadi kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen. Jika dalam pelaksanaan terjadi tindak kecurangan yang melanggar kode etik mitra InDriver, maka mitra pengemudi dapat dijatuhi sanksi dan dilaporkan ke pihak berwajib.

Pasal 188 UU No. 22 tahun 2009 Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

Pasal 189 UU No. 22 tahun 2009 Kewajiban Perusahaan Angkutan Umum yang berisi Perusahaan Angkutan Umum Wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188.

Pasal 191 UU No. 22 tahun 2009 tentang Kewajiban Perusahaan Angkutan bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang diperkerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.

Pasal 5 ayat (2) Permenhub No. 12 tahun 2019 menjelaskan bahwa Bagi penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat dengan aplikasi untuk memenuhi persyaratan aspek keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b, Perusahaan Aplikasi paling sedikit harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a) Mencantumkan identitas Penumpang yang melakukan pemesanan melalui aplikasi
- b) Identitas pengemudi dan sepeda motor yang tercantum dalam aplikasi harus sesuai dengan pengemudi dan sepeda motor yang melayani
- c) Menggunakan tanda motor kendaraan bermotor dengan warna dasar hitam tulisan putih sesuai dengan data di aplikasi atau sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- d) Mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan dalam aplikasi; dan
- e) Melengkapi aplikasi dengan fitur tombol darurat (panic button) bagi pengemudi dan penumpang.

2. Tindakan Perusahaan InDRIVER Apabila Terjadi Kelalaian Terhadap Konsumen

InDriver aplikasi pemesanan transportasi online internasional asal Rusia , terus memperluas penawaran layanan pemesanan transportasi di beberapa kota di Indonesia, termasuk Kota Medan dengan tersedianya layanan ojek online mulai 28 Oktober 2020. Aplikasi pemesanan transportasi internasional dengan lebih 50 juta unduhan di seluruh dunia telah tiba di Kota Medan lebih dari setahun yang lalu dan terus memantapkan dirinya sebagai layanan pemesanan kendaraan pilihan diantara banyak orang Indonesia karena fleksibilitas, keterjangkauan dan aksesibilitas aplikasi penawaran tersebut. inDriver , yang saat ini tersedia di lebih dari 40 kota di Indonesia, berencana menambah layanan ojek di setiap kota tempat aplikasi ini tersedia pada akhir tahun ini. inDriver membedakan dirinya dari layanan pemesanan transportasi online pribadi lain yang tersedia di negara ini dengan memungkinkan penggunanya menawar harga terbaik untuk perjalanan. Dengan fitur Tawaran Waktu Nyata (RTD) yang unik, penumpang pertama-tama akan menawar tarif untuk permintaan perjalanan mereka , sementara pengemudi terdekat yang menerima pemberitahuan permintaan akan memiliki pilihan untuk menerima tawaran, mengabaikan

permintaan tersebut, atau bernegosiasi untuk memperoleh tarif yang lebih menguntungkan. Fitur RTD juga unik karena pengemudi tidak secara otomatis ditetapkan kepada penumpang. Setelah penumpang menerima tawaran balickdari pengemudi terdekat, mereka dapat dengan bebas memilih pengemudi yang sesuai dengan preferensi mereka. Berdasarkan tarif , peringkat pengemudi, perkiraan waktu tiba, model kendaraan. Untuk memastikan keamanan pengguna, inDriver menyediakan fitur seperti kemampuan untuk membagikan lokasi GPS dan informasi perjalanan dalam waktu nyata dari aplikasi dengan kontak terpercaya, serta tombol darurat secara khusus yang akan menghubungkan pengguna secara langsung dengan Lembaga penegak hukum jika terjadi keadaan darurat. Keluhan yang dinilai sangat merugikan penumpang merupakan hal akan penulis kaji terkait perlindungan konsumen. Beberapa orang memberikan respon akan kerugian yang diterimanya, dengan melaporkan kejadian kepada otoritas perusahaan inDriver. Kerugian tidak selalu berhubungan dengan keuangan, penumpang juga dirugikan secara waktu. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para konsumen inDrive, diketahui bahwa terdapat beberapa kerugian yang berkemungkinan diperoleh penumpang, seperti kerugian waktu, kelalaian driver yang kadang mengaktifkan aplikasi meskipun sedang tidak beroperasi, dan juga ditemukan kasus driver yang tidak mengantarkan pengiriman barang ke tempat tujuan konsumen. Hal-hal tersebut menimbulkan kerugian terhadap konsumen inDriver, dengan demikian perlunya pertanggungjawaban inDriver terhadap penyelesaian masalah-masalah di lapangan. Pada aplikasi inDriver telah disediakan fitur yang berfungsi sebagai media penyampaian konsumen inDriver dalam menilai kinerja mitra yang ada di lapangan sehingga para penumpang bisa melakukan penilaian terhadap pelayanan baik pihak inDriver maupun pihak mitranya. Dengan adanya fitur keluhan bagi konsumen, pihak inDriver akan menangani permasalahan terkait antara driver dan penumpang untuk diselesaikannya kerugian kepada konsumen inDriver dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang nilainya sama dengan kerugian, serta berupa perawatan kesehatan bila diperlukan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pertanggungjawab pelaku Usaha yang terkait dengan penggantian kerugian kepada konsumen serta inDriver memberlakukan kode etik yang berisi aturan, keselamatan, keamanan, dan standar layanan yang diharapkan dapat diterapkan seluruh pengemudi, dapat disimpulkan bahwa pihak inDriver telah memenuhi unsur-unsur pertanggungjawaban sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

KESIMPULAN

1. Peranan hukum perlindungan konsumen terhadap penumpang/pengguna inDriver dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 7, Bab IV Pasal 19, yang mana berisi tentang tarif transportasi online dan tanggung jawab pelaku usaha. Sedangkan perlindungan hukum di luar Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 40 ayat (1) dan Pasal 5 ayat (2) Permenhub No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi, kemudian dalam Pasal 186, Pasal 188, Pasal 189, dan Pasal 191 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Kewajiban Perusahaan Angkutan Umum Perusahaan Angkutan Umum.
2. Perlindungan hukum dapat diberikan kepada penumpang/pengguna inDriver yaitu perlindungan secara prefentif dan perlindungan secara represif. Perlindungan secara prefentif

yaitu pemerintah dalam melindungi hak dan kewajiban konsumen dan pengusaha (produsen), dan perlindungan secara represif yaitu menyelesaikan sengketa yang ditangani oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi yang berupa sanksi bagi pihak yang merugikan dan memberikan hak bagi pihak yang dirugikan.

3. Bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan perusahaan transportasi inDriver dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang nilainya sama dengan kerugian, serta berupa perwatan bila diperlukan. Berdasarkan Pasal 19 Undang-undang Nomor 18 Tahun 1999 Tentang Pertanggungjawab Pelaku usaha yang terkait dengan penggantian kerugian kepada konsumen serta inDriver memberlakukan kode etik yang berisi aturan, keselamatan, keamanan, dan standar layanan yang diharapkan dapat diterapkan seluruh pengemudi, dapat disimpulkan bahwa pihak inDriver telah memenuhi unsur-unsur pertanggungjawaban sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Raja Grafindo, Jakarta, 2012.
- Anggun Lupita, M. Yasin Ardhy, Muhammad Fahrudin, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Online*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, 3.1. (2021).
- inDrive.Offer your fare. (2013). Retrieved January 11, 2023, from Indrive.com website: <https://indrive.com/id/home>
- Bako, E. N., & Nabila, A. (2020). Analysis of the Effect of Product Quality, Brand Image and Customer Relations on Customer Loyalty CV. Globalindo Sejati. *Jurnal Mantik*, 4(3).
- Butar, D. F. F. D. B. (2023). Marketing Strategy for Private Elementary Schools in The City Of North Sumatra in Increasing The Number Of Students. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 17(1), 112–118. <https://doi.org/10.55208/jebe.v17i1.335>
- Cholida Nasution, H., & Samosir, D. A. (2023). Influence of Price, Promotion, And Service Quality on Consumer's Purchase Interest in Matahari Store Department. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 17(2), 472–479. <https://doi.org/10.55208/jebe.v17i2.488>
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006
- Muhammad Rifan Mutaqin, Mochamad Malik Akbar Rohandi, Septiana Ayu Estri Mahani, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Transportasi Online InDriver di Bandung*, Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB), 3.2, (2023).
- Maduma Sari Sagala, R. H. (2022). THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT PT. DELAMIBRANDS KHARISMA BUSANA. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(03).
- Nabiyla Risfa Izzati dan Mas Muhammad Gibran Sesunan, "Missclassified Partnership and the Impact of Legal Loophole on Workers," *Bestuur*, 10, 1 (2022).
- Nova Irawati Gentiana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online InDriver Di Kota Medan*, skripsi (2023).
- Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, 3.1, (2021).
- Rel, *Ojek Online inDriver Kini Hadir Di Kota Medan*. (2020), Retrieved October 30, 2020, from GoSumut.com website : <https://GoSumut.com/berita/baca/2020/10/30/ojek-online-indriver-kini-hadir-di-kota-medan>.
- Satrio Budi Santoso, Adi Suliantoro, *Perlindungan Konsumen Pengguna Ojek Online Grab Di Kabupaten Kendal*, Jurnal Transportasi Hukum, 06.02, (2023).

Permenhub No. 12 Jenis dan Kriteria/BabII/Pasal5/Ayat2/2019.

Undang-Undang No.22 Bagian Sebelas. Kewajiban, Hak, dan Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Umum Paragraf I/Kewajiban Perusahaan Angkutan Umum/2009.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha Mikro, Kecil, dan Menengah , Pasal 1 dan Pasal 26.