

ENFORCEMENT OF SUPERVISION IN PROTECTING CONSUMERS AGAINST ONLINE TRANSPORTATION IN INDONESIA

PENEGAKAN PENGAWASAN DALAM MELINDUNGI KONSUMEN TERHADAP TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA

Rery Lasinta Virgy¹, Andry Setiawan².

^{1,2} Law Science, Faculty of Law, Semarang State University.
e-mail: ¹ rerylasinta@students.unnes.ac.id, ² andry_style@yahoo.co.id

ARTICLE INFO

Article history

Received [13 April 2025]

Revised [date,month,years]

Accepted [date,month,years]

Available Online [date,month,years]

ABSTRACT

Online transportation is growing rapidly due to technological advances, this makes it easier for consumers to use it and can be quickly and easily accessed to meet the needs desired by consumers. There are positive and negative impacts that require supervision to minimize negative impacts. This study aims to find out and also analyze the enforcement of supervision given to consumer protection regarding the online transportation sector. For this purpose, the legal research method is used with a discussion that is in line with consumer protection for online transportation. The results of the study were able to determine the form of legal protection and supporting factors in order to improve the enforcement of supervision in protecting consumers in the online transportation sector in Indonesia.

ABSTRAK

Transportasi online berkembang secara pesat dikarenakan terdapatnya kemajuan teknologi, hal ini memudahkan konsumen dalam menggunakannya dan dapat secara cepat serta mudah diakses untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. terdapat dampak positif dan juga negative yang memerlukan pengawasan dalam meminimalisir dampak negative. Penelitian ini bertujuan agar dapat mengetahui dan juga menganalisa mengenai penegakan pengawasan yang diberikan terhadap perlindungan konsumen mengenai sektor transportasi online. Untuk tujuan tersebut, digunakan metode *legal research* dengan pembahasan

Keyword:

*Consumer Protection, Online
Transportation, Supervision*

yang selaras mengenai perlindungan konsumen terhadap transportasi online. Hasil penelitian mampu mengetahui bentuk perlindungan hukum serta, faktor pendukung demi meningkatkan penegakan pengawasan dalam melindungi konsumen terhadap sektor transportasi online di Indonesia.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Transportasi Online, Pengawasan

A. PENDAHULUAN

Eksistensi Transportasi sangatlah berpengaruh dalam roda perekonomian pada suatu daerah. Fungsi dari transportasi memiliki peran sentral terhadap membantu penyaluran barang dan juga jasa. Dengan Masyarakat yang telah memasuki modern, Masyarakat membutuhkan dimana segala hal yang diinginkan memerlukan waktu yang cepat serta harus tepat dengan sasaran yang diinginkan. Ditambah lagi dengan pemanfaatan alat komunikasi yang sudah sangat canggih yaitu *smarthphone* pada era ini yang sangat menunjang dari segi aspek kehidupan para Masyarakat, terutama dengan munculnya internet membuat semakin mudah dan cepat. Perkembangan teknologi pada era modern juga terjadi di Transportasi, hal ini dapat dilihat dengan bermunculannya Transportasi online pada kota-kota di Indonesia. Transportasi online memiliki peranan penting terhadap masyarakat di era modern ini. Munculnya transportasi online di dunia di mulai pada tahun 2000-an yang di pelopori dengan adanya Uber dari Amerika Serikat dan juga Gojek dari Indonesia.

Konsumen yang menggunakan jasa dari transportasi online dapat mengakses jasa transportasi melalui telepon genggam, dengan melihat informasi perjalanan seperti waktu tempuh yang digapai, tarif, dan juga waktu tunggu. Transportasi online telah mengalami perkembangan diberbagai negara di dunia seperti di Amerika, Eropa, serta

Asia. Seperti yang telah dinyatakan bahwa negara Indonesia merupakan salah satu pelopor transportasi online, dengan dimulai adanya jasa pelayanan transportasi online melalui aplikasi Gojek yang beroperasi mulai tahun 2014 menurut data dari Merchant aplikasi Gojek terdapat 170 juta lebih pengguna aplikasi Gojek saat ini. setelah Gojek, akhirnya di Indonesia pun diikuti dengan kemunculan aplikasi Transportasi online seperti Grabike, GrabTaxi, dan lainnya.

Adanya Transportasi online menjadi sebuah inovasi pada bidang teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, dampak dari transportasi online ini sangat terasa dialami oleh para masyarakat yang merupakan konsumen pengguna jasa pelayanan. Dengan adanya transportasi online ini dapat mengakomodasi kebutuhan yang dibutuhkan oleh para masyarakat yang menjadi konsumen. Hal itu terjadi karena, transportasi online mudah untuk diakses, harga terjangkau, cepat saat dibutuhkan, dan memiliki kendaraan yang nyaman untuk konsumen. Meskipun memiliki beberapa aspek yang telah dibutuhkan oleh konsumen, para penyedia jasa pelayanan transportasi online tetap harus diberikan peraturan sebagai syarat layak untuk dapat digunakan serta demi keamanan para konsumen.

Di indonesia telah memiliki peraturan dalam menangani hal-hal perlindungan konsumen. Menurut, pasal 1 ayat 1 Undang-Undang (UU) No 8 tahun 1999 menyatakan

bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Terdapat beberapa alasan yang menjadi landasan untuk adanya perlindungan hukum yaitu untuk melindungi konsumen sebagaimana amanat dari tujuan pemabangunan nasional menurut pembukaan UUD 1945, untuk dapat menghindari konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi, melindungi konsumen dari persaingan bisnis para penyedia jasa transportasi online, dan melindungi konsumen yang menjamin sumber dana pembangunan karena berasal dari masyarakat yang merupakan konsumen¹. Tetapi, dari alasan yang telah diberikan untuk dapat melihat penerapan dari Perlindungan Hukum sesuai dengan seharusnya perlu memiliki pengawasan dari pemerintah yang jelas untuk dapat menghindari kerugian yang akan dialami oleh konsumen nantinya.

Terkait pengawasan pada perlindungan konsumen telah dibahas secara umum pada pasal 30 UU No 8 tahun 1999 dan dilanjutkan dengan penjelasan terkait pengawasan pada Peraturan Pemerintah (PP) No 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan konsumen. Terkait, peraturan hukum yang telah ditetapkan tersebut sudah cukup dijelaskan mengenai cara kerja dari pihak terkait yang menjadi penyelenggran dalam melindungi konsumen, tetapi hal tersebut masih belum maksimal dengan terdapatnya para masyarakat yang masih minim pengetahuan mengenai perlindungan konsumen dan juga terdapat keluhan para konsumen yang dirugikan. Dapat dilihat dari salah satu kasus pembatalan pesanan sepihak oleh *driver online* yang diterima oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Hal

tersebut dapat terjadi karena kurangnya prosedur yang jelas dari pengawasan terhadap *driver online*. Dari uraian diatas, penulis tertarik meneliti secara dalam terkait penegakan pengawasan pada Transportasi online dalam perlindungan konsumen.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian terdahulu dengan berjudul Perlindungan Hukum Pengguna Transportasi Online Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada penelitian tersebut membahas terkait bentuk dari perlindungan yang didapat oleh konsumen dari peraturan UU yang telah dibentuk. Pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat banyak permasalahan yang dialami oleh konsumen akibat dari persaingan bisnis, dan hanya menguntungkan Perusahaan tanpa melihat jika konsumen mengalami kerugian atau tidak. Hal tersebut yang merupakan salah satu alasan terlahirnya UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, terdapat beberapa format kerja dari penerapan peraturan perundang-undangan dalam meminta pertanggungjawaban kepada Perusahaan penyedia jasa transportasi online. Selain itu juga pada penelitian ini membahas perlindungan yang didapat oleh konsumen jika mengalami kerugian selama menggunakan jasa transportasi online.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan oleh penulis dalam melakukan penelitian menggunakan metode yuridis normatif. Yuridis normatif merupakan metode yang digunakan untuk melihat hukum menjadi suatu struktur menyeluruh yang berisikan asas hukum,

¹ Yessy Kusumadewi and Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Roslani Husein (LEMBAGA FATIMAH AZZAHRAH, 2022), 2.

norma hukum dan juga aturan-aturan hukum yang tertulis maupun tidak. Yuridis normatif atau dapat disebut juga *legal research* memanfaatkan sumber bahan hukum seperti UU, ketetapan pengadilan, kontrak, perjanjian, akad, teori hukum atau pendapat para ahli. Selain itu, yuridis normatif sering disebut dikenal dengan penelitian kepustakaan atau penelitian hukum doktrinal. Diistilahkan penelitian doktrinal karena, disaat melakukan penelitian dilakukan hanya kepada peraturan yang tertulis atau bahan hukum. Sedangkan, disebut penelitian kepustakaan dikarenakan saat penelitian melihat data yang sekunder yang berada di perpustakaan². Pada penelitian ini penulis mengaplikasikan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan melihat peraturan hukum perundang-undangan dan juga bahan hukum lain yang berhubungan dengan penelitian. Selain itu juga, ada jenis data yang dipakai oleh penulis seperti beberapa buku dan juga hasil tulisan atau penelitian terdahulu yang memiliki korelasi dengan penelitian ini.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Perlindungan Hukum Preventif Pada Penegakan Pengawasan Terhadap Transportasi Online Dalam Perlindungan Konsumen Dari Perspektif *Ius Constitutum*

Kemajuan teknologi pada era modern merupakan suatu hal yang sangat dialami oleh para masyarakat di setiap negara, terutama Indonesia. Dengan adanya kemajuan teknologi diiringi perkembangan dari segi ekonomi dan pembangunan hal itu juga memicu peningkatan kebutuhan para masyarakat yang membutuhkan waktu yang cepat dan tepat sesuai keinginan. Dengan melihat peningkatan kebutuhan masyarakat

membuat para pelaku usaha jasa maupun produk bersaing secara ketat untuk menghasilkan produk atau jasa yang bervariasi. Salah satu hal yang juga berkembang dengan adanya kemajuan teknologi ini yaitu transportasi. Transportasi hadir untuk membantu berjalannya kegiatan perpindahan manusia ataupun barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Transportasi merupakan suatu hal yang krusial dalam setiap kegiatan masyarakat sehari-hari. Pada zaman modern dengan kemajuan teknologi ini, transportasi juga mengalami perkembangan yang pesat. Saat ini transportasi berkembang menjadi transportasi online atau dapat dikenal sebagai transportasi berbasis aplikasi pada *smartphone* yang dimiliki oleh masyarakat. Transportasi online merupakan suatu perkembangan yang terjadi karena adanya kemajuan teknologi yang sangat mudah diakses, dengan memiliki sistem pemesanan dan layanan yang dapat digunakan melalui internet³. Meskipun, perkembangan transportasi online memiliki dampak positif terhadap masyarakat sebagai konsumen, tetapi tetap ada saja hal yang menjadi dampak negatif atau permasalahan yang bisa menimpa konsumen saat menggunakan layanan jasa transportasi online tersebut.

Terdapat 10 keluhan konsumen hingga terdapat pelanggaran terhadap hak konsumen disaat menggunakan jasa transportasi online yang telah disampaikan oleh pengurus harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yaitu :

1. terdapat 22,3% mendapatkan keluhan terkait adanya pembatalan orde sepihak dari driver transportasi online
2. Terdapat 21,2% dengan keluhan konsumen sangat sulit dalam

² Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram University Press, 2020), 45.

³ Asep Setiawan Retnowati WD Tuti et al., *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSPORTASI ONLINE DI*

INDONESIA (Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI), 2022), 26.

- mengorder atau mendapatkan driver saat dibutuhkan
3. Terdapat 13,2% dengan adanya keluhan mengenai aplikasi error
 4. Terdapat 12% mendapatkan keluhan dengan kendaraan yang tidak sesuai dengan aplikasinya
 5. Terdapat 6,3% konsumen mengalami kerugian dengan datangnya driver yang terlalu lama
 6. Terdapat 6,1% dengan permasalahan kondisi kendaraan tidak standar
 7. Terdapat 4,9% para driver online berjalan terlebih dahulu sebelum bertemu konsumen
 8. Terdapat 4,7% konsumen mendapatkan driver yang melanggar lalu lintas hingga ugal-ugalan di jalan
 9. Terdapat 2,8% para driver yang ditegur oleh konsumen disaat driver melakukan hal yang membuat konsumen tidak nyaman.
 10. Terdapat 0,8% driver merokok disaat sedang membawa konsumen⁴.

Dengan permasalahan-permasalahan yang telah dialami oleh para konsumen seharusnya, terdapat peran perlindungan hukum yang menjadi salah satu cara untuk dapat menghindari kerugian yang dialami oleh konsumen. Memiliki regulasi hukum dan penegakan pengawasan yang tegas merupakan suatu hal yang sangat diperlukan dalam melindungi konsumen dalam menggunakan jasa layanan transportasi online. Hal itu sangat berpengaruh dalam perlindungan konsumen demi menghindari berbagai resiko kerugian seperti permasalahan yang telah diuraikan, selain itu juga agar terdapatnya pertanggungjawaban

dari pihak Perusahaan transportasi online, dan berjalannya sanksi yang telah ditetapkan jika terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen. Perlindungan hukum menurut ahli Philipus M. Hadjon adalah suatu perlindungan terhadap harkat dan juga martabat dan terdapatnya pengakuan hak asasi manusia dari suatu subjek hukum yang sesuai dengan hukum. Berdasarkan hal tersebut, merupakan arti bahwasannya Masyarakat sebagai konsumen yang menggunakan layanan jasa transportasi online memiliki hak-haknya sebagai konsumen yang harus di lindungi dari kerugian hak-hak konsumen. Perlindungan hukum preventif dan represif merupakan dua jenis perlindungan hukum. Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah untuk menghentikan terjadinya suatu masalah atau kerugian disebut perlindungan hukum preventif. Sementara itu, perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang diberikan sebagai akibat dari pelanggaran yang telah terjadi dan sebagai akibatnya, perlindungan diberikan melalui sanksi atas pelanggaran tersebut. Perlindungan hukum preventif diperlukan ketika melakukan pengawasan transportasi internet untuk menghindari pelanggaran hak konsumen. Namun, diperlukan mekanisme yang disebut sebagai sarana perlindungan agar perlindungan hukum preventif dapat berfungsi. Dengan demikian, subjek hukum diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya sebelum keputusan akhir pemerintah dibuat.⁵ Hal tersebut bertujuan demi mencegah permasalahan sengketa kerugian yang mungkin dapat terjadi pada konsumen.

Ius Constitutum merupakan hukum positif yang telah berlaku atau dapat dikatakan

⁴ Fitri Novia Heriani, "10 Keluhan Konsumen Terkait Transportasi Online," Hukum online.com, 2019, 1, <https://www.hukumonline.com/berita/a/10-keluhan-konsumen-terkait-transportasi-online-lt5d4b56815ee0c/?page=1>.

⁵ Zennia Almaida et al., "Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai" 9 (2021): 222.

Keputusan pemerintah yang sah dan telah diterapkan dalam sistem hukum nasional. *Ius Constitutum* merupakan bentuk dari perlindungan hukum yang diterapkan sehingga wajib ditaati oleh para masyarakat dan para pihak yang bersangkutan. Pada pembahasan ini, *Ius Constitutum* akan mengacu pada peraturan hukum yang telah berlaku dan diterapkan di Indonesia. Di Indonesia peraturan hukum yang telah diterapkan demi, mencegah terjadinya pelanggaran hak konsumen para pemerintah Indonesia telah membentuk peraturan hukum yaitu UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Bukan hanya itu, terdapat juga beberapa peraturan hukum lainnya yang berkaitan dengan Transportasi Online dan juga perlindungan konsumen seperti PP No 5 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Membahas terkait perlindungan konsumen berarti akan berbicara terkait adanya kegiatan bisnis, yang merupakan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Dari pelaku usaha dan konsumen ini memiliki prioritas masing-masing, dari pelaku usaha sendiri memiliki prioritas yaitu meraih laba atau *profit* melalui transaksi yang dilakukan oleh para konsumen. Sedangkan, konsumen memiliki prioritas untuk meraih kepuasan demi kebutuhan yang ingin dicapai dengan melalui produk tertentu atau jasa.

Hubungan pelaku usaha dengan konsumen sering sekali mengalami ketimpangan, melihat posisi konsumen yang merupakan posisi lemah dikarenakan menjadi sasaran bisnis pelaku usaha yang kadang kala secara tidak sengaja dapat merugikan hak konsumen. Dengan demikian konsumen memerlukan sebuah aturan hukum demi melindungi dan juga memperdayakan konsumen. Bukan hanya transportasi online yang mengalami tetapi, perlindungan terhadap konsumen juga mengalami

perkembangan. Salah satunya, negara Indonesia yang juga mengalami perkembangan gerakan dalam perlindungan konsumen hal itu terjadi disaat sekitar tahun 1970-an. Perlindungan konsumen hadir dengan terbentuknya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) tepatnya pada bulan Mei tahun 1973. pada tahun tersebut secara terbuka YLKI menyampaikan kepada masyarakat melalui adanya kegiatan advokasi konsumen. Tetapi, terbentuknya UU Perlindungan Konsumen terjadi saat pada masa orde baru di bawah pemerintahan BJ Habibie tepat disaat tanggal 20 April 1999 secara resmi Rancangan Undang-Undang (RUU) Perlindungan Konsumen akhirnya ditetapkan yang mengharapkan terpenuhinya jaminan keselamatan hak konsumen di Indonesia⁶. Terbentuknya UU perlindungan konsumen bukan menjadi penghambat untuk berjalannya usaha dari pelaku usaha justru sebaliknya. Hadirnya UU perlindungan konsumen merupakan salah satu cara agar terbentuknya persaingan bisnis yang sehat sehingga, lahirnya usaha yang menghasilkan jasa/produk yang berkualitas.

Pada UU perlindungan konsumen terdapat asas dan juga tujuan dari terbentuknya UU tersebut. Pada asas tersebut memiliki hal-hal yang kuat agar terbentuknya UU, asas perlindungan konsumen yang dinyatakan pada pasal 2 UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki 5 asas yaitu pertama, asas manfaat yang menetapkan agar UU tersebut dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya demi kepentingan konsumen. Kedua, terdapat adanya asas keadilan diartikan agar terdapatnya andil seluruh masyarakat demi bekerjanya secara maksimal dan juga memberi ruang terhadap konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan hak dan menjalankan kewajibannya. Ketiga, asas keseimbangan yang dimaksud pada asas ini

⁶ Kusumadewi and Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 14.

agar UU tersebut dapat mencegah terjadinya ketimpangan anatar pelaku usaha, konsumen dan juga pemerintah pada material dan spritual. Keempat, asas keamanan dan keselamatan konsumen pada asas ini, memberikan rasa aman dan juga keselamatan pada konsumen dalam menggunakan jasa/produk dari pelaku usaha. Kelima, asas kepastian hukum yang dimaksud pada asas ini yaitu agar pelaku maupun konsumen agar dapat menerapkan UU perlindungan konsumen ini pada saat sedang adanya kegiatan yang berhubungan antara pelaku usaha dan juga konsumen. Selain asas terdapat juga tujuan dari terbentuknya Perlindungan konsumen di Indonesia yaitu, pertama, agar terciptanya kesadaran dan juga kemandirian pada konsumen untuk dapat mealindungi dirinya sendiri. Kedua, agar dapat menghindari konsumen dari dampak negatif pemakaian jasa/barang dari pelaku usaha. Ketiga, peningkatan kapasitas konsumen dalam memilih, memutuskan, dan juga meminta pertanggungjawaban hak-hak nya sebagai konsumen. Keempat, terbangunnya sistem perlindungan konsumen yang memuat aspek kepastian hukum, transparansi informasi, dan aksesibilitas informasi. Kelima, peningkatan pemahaman pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen akan menumbuhkan sikap jujur dan akuntabel dalam memberikan layanan dan barang. Keenam, peningkatan mutu barang dan jasa yang terjamin.⁷

UU No 8 tahun 1999 merupakan seperangkat hukum yang merupakan bentuk perlindungan hukum preventif yang penting disaat konsumen menggunakan jasa layanan transportasi online. Dengan melihat terdapatnya asas dan juga tujuan dari UU tersebut sangat berguna demi melindungi konsumen tetapi, setiap peraturan hukum juga dapat terlihat jika berdampaknya hukum

tersebut. Demi berjalan sesuai dengan peraturan yang ada hal tersebut perlunya penegakan pengawasan, pada peraturan hukum perlindungan konsumen telah diatur mengenai pengawasan. Perihal penyelenggara pengawasan dalam perlindungan konsumen dapat dilihat dari pasal 30 ayat 1 UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berisikan bahwa, dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen pemerintah, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) hingga masyarakat sendiri ikut andil dalamnya. Hal tersebut merupakan manfaat yang baik dengan mengikutsertakan masyrakat agar, masyarakat dapat mengetahui terkait perlindungan konsumen, dan bukan hanya itu saja pada ayat yang ke 4 juga dinyatakan bahwa, jika terdapat hasil pengawasan benar adanya membahayakan konsumen maka akan ditindaklanjuti oleh mentri⁸. Bukan hanya itu saja, pada Pasal 8, 9, dan 10 PP No 58 tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, terdapat penjelasan mengenai mekanisme kerja yang akan dilakukan oleh Pemerintah yaitu mentri terkait, masyarakat, dan LPKSM⁹. Yang merupakan hal unggul yang dapat membuat penegakan pengawasan mengenai perlindungan konsumen jelas nyata adanya.

Namun, ini tidak berarti bahwa saat ini pelanggan dapat terhindar dari kehilangan hak-hak konsumen mereka. Dengan terdapatnya suatu kasus dari pengguna jasa layanan transportasi online suatu perusahaan yang membawa kabur laptop konsumen seharga Rp 20jt. Kasus ini terjadi pada hari Kamis, 20 Juli tahun 2023, kasus ini dilihat dari akun sosmed konsumen yang menampilkan isi chat konsumen dengan driver yang membawa kabur laptopnya. Awalnya konsumen telah meminta dengan

⁷ Kusumadewi and Sharon, 17–20.

⁸ Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” 1999.

⁹ Republik Indonesia, “PP No 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen,” 2001.

baik kepada driver online agar laptopnya dapat dikembalikan, tetapi driver tersebut tidak menjawab hingga konsumen mengirim *spam* chat hingga akhirnya dijawab oleh driver. Tetapi, pasan dari driver tersebut membuat konsumen menjadi marah dan panik karena driver menjawab dengan kalimat “ikhlasin aja”. Akhirnya konsumen tersebut menyebarluaskan identitas dari driver online tersebut ke sosmednya, hingga akhirnya pihak dari perusahaan transportasi online menindaklanjuti kasus tersebut dan menangkap driver online tersebut¹⁰. Dari kasus tersebut, penyedia jasa transportasi online telah melanggar hak konsumen hal itu telah dinyatakan pada pasal 4 bagian (a) yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa dan juga melanggar pada bagian (g) yang menyatakan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Ini merupakan salah satu kasus, yang menyatakan bahwa masih terdapat potensi permasalahan atau kerugian yang dapat diterima oleh konsumen jika menggunakan jasa layanan transportasi online.

2) Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Penegakan Pengawasan Dalam Melindungi Konsumen Terhadap Transportasi Online

KBBI Pengawasan diambil dari kata awas yang diartikan dapat melihat baik-baik atau memperhatikan dengan baik dan wasapada. Istilah dari kata pengawasan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk dapat melihat ketidaksesuaian pada peraturan yang telah terbentuk. Menurut Taliziduhu Ndraha bahwa pengangawasan merupakan tugas dalam memantau, menilai perbedaan,

menganalisi, dan juga melakukan bentuk tindakan perlindungan hukum preventif¹¹. Salah satu strategi untuk melindungi konsumen dari transportasi daring adalah dengan melakukan pengawasan. Dengan membangun sistem pengawasan yang efisien, hal ini dapat membantu menjaga legitimasi operasi pemerintah sekaligus menumbuhkan kepercayaan konsumen. Menurut Soerwano Handyaningrat, ada beberapa cara pengawasan yang dapat membantu melindungi konsumen dari transportasi daring. Pertama, dengan membuat masyarakat merasa lebih bertanggung jawab kepada pemerintah atas tugasnya. Kedua, menginstruksikan penyedia layanan transportasi daring untuk mengikuti prosedur yang ditetapkan saat menjalankan tugasnya. Ketiga, menghindari penyimpangan, kecerobohan, dan kerentanan untuk menghindari kerugian yang tidak diinginkan. Keempat, memperbaiki kesalahan dan penyimpangan untuk mencegah pemborosan dan hambatan dalam proses kerja.

Pada dasarnya pemerintah telah membentuk peraturan hukum demi melindungi hak-hak konsumen pada UU NO 8 tahun 1999 disertai peraturan hukum pengawasan secara signifikan pada PP No 58 tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Meski begitu, peraturan hukum tersebut belum efektif pada sektor tranposrtasi online. Pada pengawasan dari pemerintah dan juga penyedia jasa layanan transportasi online telah menggunakan teknologi dengan baik dalam melakukan pengawasan. Seperti, menggunakan GPS dan memberikan fitur pengaduan online terhadap app yang digunakan oleh konsumen¹².

¹⁰ “Viral Driver Ojol Bawa Kabur Laptop Konsumen Seharga Rp20 Juta, Isi Percakapannya Jadi Sorotan,” 2023, <https://www.merdeka.com/sumut/viral-driver-ojol-bawa-kabur-laptop-kostumer-seharga-rp20-juta-isi-percakapannya-jadi-sorotan-5938-mvk.html?page=3>.

¹¹ Rahmawati Sururama; Rizki Amalia, *PENGAWASAN PEMERINTAH* (CV Cendekia Press, 2020), 3.

¹² Mohammad Fauzan Hidayat Sonya Hermina Kusumaning Maruru, Tri Lestari, Dwi Imroatus Sholikah, Tegar Harbriyana Putra, “Tinjauan Hukum Terhadap Regulasi Dan Pengawasan Layanan

Namun, dengan melihat kemajuan teknologi yang sangat pesat dalam peraturan hukum melindungi konsumen terutama terhadap transportasi online memerlukan penambahan atau pembaharuan hukum yang sesuai dengan kebutuhan zaman agar dapat berhubungan dan juga efektif guna mendukung modernisasi dan juga perlindungan konsumen yang lebih baik¹³.

Faktor pendukung bukan hanya dari pengawasan yang telah dibetuk oleh pemerintah dalam peraturan hukum. Tetapi, perlu juga keaktifan pemerintah, LPKSM, serta Masyarakat dalam melaksanakan tugas pengawasan sebagaimana yang diuraikan sebelumnya. Selain itu, juga perlunya kesadaran hukum terhadap pentingnya perlindungan konsumen dari pemerintah, LPKSM, hingga Masyarakat. Hal penting dari kesadaran hukum merupakan pengetahuan hukum. Pengetahuan hukum ialah suatu hal yang telah diketahui seseorang mengenai hukum yang telah diatur¹⁴. Pengetahuan hukum mengenai perlindungan konsumen demi pengawasan dapat dibantu dengan konsumen mengetahui dengan jelas mengenai hak yang harus didapat dan kewajiban yang harus dilakukan oleh mereka. Untuk dapat mengetahui hak dari konsumen dapat dilihat dan dipahami pada pasal 4 UU No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen menyatakan hak konsumen merupakan:

- a. Hak terkait kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak dalam memilih barang dan/atau jasa dan mendapatkan barang dan/atau jasa

- tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan.
- c. Hak terkait informasi yang sebenarnya, secara jelas dan juga jujur perihal kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak layak didengar mengenai pendapat serta keluhannya terkait barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara seharusnya.
- f. Hak layak mendapatkan pembinaan serta pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau di layani dengan benar dan juga jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Serta, terdapat kewajiban yang harus diketahui oleh konsumen demi melindungi dirinya sebagai konsumen pengguna jasa layanan transportasi online yang terdapat pasal 5 UU No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Transportasi Online (Studi Kasus Grab Di Indonesia)" 6, no. 2 (2024): 180.

¹³ Muhammad Nurcholis Alhadi Suswadi, Elviandri, Aullia Vivi Yulianingrum, "POLTIK HUKUM PENGATURAN DAN PEMBANGUNAN HUKUM TRANSPORTASI ONLINE DI ERA DISRUPSI BERBASIS E GOVERNANCE DAN DYNAMIC GOVERNANCE" 7

(2025): 25,
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.46930/jurnalrectum.v7i1.5199>.

¹⁴ Niluh Eny Sulistyowati Virahayu,, "KESADARAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN LABEL PADA KEMASAN BERAS" 7 (2020): 6.

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara sebagaimana.

Hal ini merupakan pengetahuan yang penting serta sangat membantu para pemerintah dalam melakukan pengawasan bukan hanya itu, dengan Masyarakat ikut andil dalam pengawasan dan mengetahui peran apa yang harus dilakukan dapat memudahkan pemerintah serta LPKSM demi meminimalisir resiko kerugian konsumen yang dapat dilihat dan diterapkan dengan baik sesuai pasal 9 PP No 58 tahun 2001 yang menyatakan:

- (1). Pengawasan oleh masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (2). Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan cara penelitian, pengujian dan atau survei.
- (3). Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.
- (4). Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.

Pada kenyataannya, salah satu unsur pendukung yang memiliki dampak signifikan adalah pemahaman atau pengetahuan hukum konsumen. Namun, keterlibatan pemerintah dan LPKSM dalam melakukan pengawasan dan perlindungan konsumen terhadap transportasi online juga sama pentingnya. Hingga saat ini, draf RUU No. 8 Tahun 1999 yang diperoleh melalui Hukum Online memang merupakan pembaruan hukum dalam perlindungan konsumen. Pada draft revisi tersebut terdapat hal hal yang dapat menjadi faktor pendukung dalam pengakuan pengawasan. Misalnya, hal ini terlihat jelas dalam Pasal 19 dan 22 yang memuat model ganti rugi yang tidak terkait

dengan kesalahan. Dalam kasus ini, konsumen dapat mengajukan gugatan dan mencari ganti rugi tanpa harus menunjukkan adanya unsur kesalahan selama mereka dirugikan saat menggunakan atau sebagai akibat dari barang dan/atau jasa yang tidak sesuai atau cacat. Lebih lanjut, Pasal 8 mengamanatkan bahwa penyedia layanan pengaduan konsumen menanggapi dan/atau menyelidiki pengaduan konsumen, memberikan ganti rugi, ganti rugi, dan/atau menyatakan bahwa barang dan/atau jasa yang digunakan tidak memenuhi standar, persyaratan teknis, dan/atau kualifikasi yang ditetapkan dalam undang-undang, peraturan, atau perjanjian. Ini merupakan contoh point pembaharuan yang dapat menjadi sebuah dasar pengawasan yang akan didapat konsumen dalam menuntut hak konsumen jika mengalami kerugian selama memakai jasa layanan transportasi online.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Perkembangan transportasi online memang sangat berpengaruh dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh Masyarakat yang disebut sebagai konsumen. Dengan memiliki layanan jasa yang cepat dan sangat gampang diakses merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan setiap konsumen dan hal tersebut merupakan bagian dari kehidupan modern pada saat ini terutama di Indonesia. Namun, seiring berkembangnya teknologi di bidang transportasi online, mungkin ada dampak tak terduga atau negatif yang harus diawasi untuk melindungi konsumen. Pengawasan yang diperlukan demi melindungi konsumen terhadap transportasi online, telah dibentuk oleh pemerintah demi bentuk perlindungan hukum preventif serta represif. Bentuk perlindungan hukum yang dibentuk oleh pemerintah terdapat pada peraturan hukum yaitu UU No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta diikuti dengan penjelasan mengenai tugas dari Pemerintah, LPKSM serta masyarakat dalam pengawasan yaitu terdapat pada PP No 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan konsumen. Meski demikian masih terdapat hal-

hal yang dapat merugikan konsumen disaat menggunakan layanan jasa transportasi online.

Kerugian yang didapat oleh konsumen dapat terjadi dikarenakan, kurangnya penegakan pengawasan. Pengawasan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan demi melihat kemungkinan penyimpangan yang terjadi pada peraturan yang telah diatur secara sah oleh pemerintah. Penegakan pengawasan tidak akan dapat berjalan dengan seharusnya bila, masih terdapat konsumen yang belum mendapatkan pengetahuan hukum mengenai perlindungan konsumen. Pengetahuan hukum yang dimaksud mengenai perlindungan konsumen merupakan hal dasar seperti hak yang seharusnya didapat oleh konsumen dan juga kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen selama memakai jasa layanan transportasi online. Tidak hanya hal tersebut, tetapi keaktifan pemerintah dan juga LPKSM harus lebih ditingkatkan demi penegakan pengawasan dalam melindungi konsumen. Terdapatnya draft revisi mengenai RUU No 8 tahun 1999 merupakan suatu langkah baik dalam pembaharuan hukum di era perkembangan transportasi online ini. Dengan adanya pembaharuan tersebut jika disahkan membuat para konsumen dapat melakukan tindakan disaat mengalami kerugian, bukan hanya itu dengan adanya peningkatan pada layanan pengaduan konsumen pemerintah dapat mengetahui apa saja kerugian yang sering dialami sehingga akan mampu dalam meningkatkan pengawasan dalam melindungi konsumen pada bagian sektor transportasi online. Dan harapannya dengan pembaharuan pada peraturan hukum mengenai perlindungan konsumen serta peningkatan penegakan pengawasan dapat meminimalisir kerugian hak konsumen selama menggunakan layanan jasa transportasi online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amalia, Rahmawati Sururama; Rizki. *PENGAWASAN PEMERINTAH*. CV Cendekia Press, 2020.
- Kusumadewi, Yessy, And Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edited By Roslani Husein. LEMBAGA FATIMAH AZZAHRAH, 2022.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press, 2020.
- Retnowati WD Tuti, Asep Setiawan, Winda Dwi Astuti Zebua, Evi Satispi, Azhari Aziz Samudera, And Devia Andiani. *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA*. Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI), 2022.

Artikel Jurnal:

- Almaida, Zennia, Mahasiswa Fakultas, Hukum Universitas, Sebelas Maret, Dosen Fakultas, Hukum Universitas, And Sebelas Maret. "Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai" 9 (2021): 218–26.
- Sonya Hermina Kusumaning Maruru, Tri Lestari, Dwi Imroatus Sholikah, Tegar Harbriyana Putra, Mohammad Fauzan Hidayat. "Tinjauan Hukum Terhadap Regulasi Dan Pengawasan Layanan Transportasi Online (Studi Kasus Grab Di Indonesia)" 6, No. 2 (2024): 176–83.
- Suswadi, Elviandri, Aullia Vivi Yulianingrum, Muhammad Nurcholis Alhadi. "POLITIK HUKUM PENGATURAN DAN PEMBANGUNAN HUKUM TRANSPORTASI ONLINE DI ERA DISRUPSI BERBASIS E GOVERNANCE DAN DYNAMIC GOVERNANCE" 7 (2025): 18–33.
- Virahayu, Niluh Eny Sulistyowati. "KESADARAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN LABEL PADA KEMASAN BERAS" 7 (2020): 12.

Peraturan Hukum:

- Indonesia, Republik. "PP No 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen," 2001.
- . "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," 1999.

Sumber Online:

- Heriani, Fitri Novia. "10 Keluhan Konsumen Terkait Transportasi Online." Hukum Online.Com, 2019. <https://www.hukumonline.com/berita/a/10-keluhan-konsumen-terkait-transportasi-online-lt5d4b56815ee0c/?Page=1>.
- Hidayat, Rofiq. "Poin Penting Perubahan Dalam Revisi UU Perlindungan Konsumen." Hukum Online.Com, 2023. <https://www.hukumonline.com/berita/a/poin-penting-perubahan-dalam-revisi-uu-perlindungan-konsumen-lt641304e960ca1/?Page=1>.

“Viral Driver Ojol Bawa Kabur Laptop Konsumen
Seharga Rp20 Juta, Isi Percakapannya Jadi Sorotan,”
2023. [https://www.merdeka.com/sumut/viral-](https://www.merdeka.com/sumut/viral-driver-ol-bawa-kabur-laptop-konsumen-seharga-rp20-juta-isi-percakapannya-jadi-sorotan-5938-mvk.html?page=3)

[Driver-Ojol-Bawa-Kabur-Laptop-Kostumer-
Seharga-Rp20-Juta-Isi-Percakapannya-Jadi-
Sorotan-5938-Mvk.Html?Page=3.](https://www.merdeka.com/sumut/viral-driver-ol-bawa-kabur-laptop-konsumen-seharga-rp20-juta-isi-percakapannya-jadi-sorotan-5938-mvk.html?page=3)