



TANGGUNG JAWAB HUKUM OJEK ONLINE TERHADAP MAKANAN YANG DITERIMA KONSUMEN DALAM KEADAAN RUSAK

LEGAL RESPONSIBILITY TOWARD ONLINE MOTORCYCLE TAXI FOR FOOD RECEIVED BY CONSUMERS IN DAMAGED CONDITION

Yohanes, Lalu Wira Pria Suhartana, I Gusti Agung Wisudawan

Fakultas Hukum, Universitas Mataram

Corresponding Email: Yohannes9912@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab hukum ojek online jika makanan yang diterima konsumen dalam keadaan rusak dan bagaimana penyelesaian sengketa jika makanan yang diterima konsumen dalam keadaan rusak. Metode yang digunakan adalah metode penelitian jenis hukum normatif. Tujuan dan manfaat penelitian ini adalah agar masyarakat dapat mengetahui tanggung jawab hukum ojek online jika makanan yang diterima konsumen dalam keadaan rusak dan penyelesaian sengketa jika makanan yang diterima konsumen dalam keadaan rusak. Hasil penelitian bentuk hubungan hukum antara para pihak dan perusahaan ojek online dengan driver memiliki hubungan hanya sebatas sebagai mitra kerja. Sedangkan driver ojek online dengan konsumen hanya sebatas hubungan konsumen dengan driver sebagai pengantar barang atau makanan yang telah di order atau dipesan oleh konsumen. Tanggung jawab hukum ojek online terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen adalah dengan cara memberi jaminan ganti rugi kepada konsumen yang menggunakan jasa ojek online sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Penyelesaian sengketa yang digunakan yaitu dengan cara penyelesaian sengketa litigasi (dalam peradilan), ataupun non litigasi (luar peradilan). Dalam skripsi ini penyelesaian yang paling tepat untuk di gunakan adalah penyelesaian sengketa dengan cara non litigasi (mediasi dan negosiasi).

Kata kunci: *Perlindungan Hukum; Tanggung Jawab; Pengguna; Ojek Online.*

Abstract

This thesis aims to find out how is the legal responsibility of online motorcycle taxis if the food received by consumers is damaged and how to resolve disputes if the food received by consumers is damaged. The method used is a normative research method. The purpose and benefits of this research is the public know the legal responsibility of online motorcycle taxis if the food received by consumers is damaged and dispute resolution if the food received by consumers is damaged. The results of the research on the form of legal relations between the parties and online motorcycle taxi companies with drivers have a relationship only as partners. Meanwhile, online motorcycle taxi drivers with consumers are only limited to the relationship between consumers and drivers as an introduction to goods or food that has been ordered or ordered by consumers. The legal responsibility of online motorcycle taxis for losses experienced by consumers is to provide compensation guarantees to consumers who use online motorcycle taxi services by the losses experienced by consumers. The dispute resolution used is litigation dispute resolution (in court) or non-litigation (outside court). In this study, the most appropriate solution to use is dispute resolution by non-litigation (mediation and negotiation).

Keywords: *Legal Protection; Responsibility; Users, Motorcycle Taxi Online.*

A. PENDAHULUAN

Transportasi di Indonesia memegang peranan penting sebagai sarana penghubung antar kota satu ke kota yang lainnya, bahkan bisa dari negara satu ke negara lainnya. Transportasi dapat menunjang perekonomian dalam negara dengan memudahkan transfer teknologi, ilmu pengetahuan, maupun perdagangan.¹

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin.²Transportasi juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan perekonomian di suatu negara.Karena semakin baik kualitas transportasi yang ada semakin cepat pula pertumbuhan perekonomian yang ada di negara tersebut.Karena di setiap transaksi yang berlangsung tidak membutuhkan waktu yang lama.Terutama pada saat pengiriman barang. Terlebih lagi jika lokasi konsumen dengan produsen memiliki jarak yang jauh, jika tidak ada transportasi yang mumpuni maka pengiriman barang akan sangat lama, tetapi jika transportasi mumpuni maka waktu yang diperlukan untuk mengirim barang menjadi lebih cepat. Sehingga perputaran perekonomian pun menjadi cepat.

Alat transportasi mengalami perkembangan setelah ditemukannya tenaga mesin sebagai alat transportasi yang lebih baik, di pulau jawa perkembangan alat transportasi darat dengan menggunakan tenaga mekanik tidak lepas dari peran pemerintahan hindia belanda.Pemerintah pada waktu itu berupaya memajukan sarana transportasi yang lebih baik guna memudahkan pengangkutan hasil produksi perkebunan dari daerah-daerah jawa.³Selain membantu pengangkutan produksi perkebunan di daerah jawa kemajuan transportasi juga membuat kemajuan perekonomian di daerah jawa menjadi semakin cepat pula.

Di era perkembangan teknologi sampai sejauh ini, segala sesuatu yang kita ingin akses dapat di tempuh dengan waktu yang sangat cepat serta kendaraan yang memadai. Setiap orang pasti membutuhkan transportasi untuk mengakses tepat waktu, maka dari itu muncul beberapa pengembangan teknologi dalam transportasi, seperti yang kita ketahui ada uber, grab, gojek, m-jek, dan lain-lain. transportasi menjadi hal yang sangat penting di era seperti sekarang ini.⁴

Transportasi ojek *online* merupakan angkutan umum yang sedang banyak diminati masyarakat, sama dengan ojek pada umumnya ojek *online* menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan. Ojek *online* kini banyak diminati karena berkembang dengan kemajuan teknologi. Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang dapat dipesan menggunakan teknologi internet dengan memanfaatkan aplikasi pada telepon genggam. Hal ini dapat memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek *online*.

Tidak hanya mengantar orang, ojek *online* dapat mengantar jemput barang sesuai pesanan ataupun membeli makan kemudian diantar pada pelanggan ojek *online*.Hal ini yang membuat masyarakat yang memiliki aktivitas yang sangat padat dan tingkat kemacetan yang sangat tinggi.Ojek *online* kini hadir dan membantu masyarakat

1 <https://pendidikan.co.id/pengertian-transportasi-unsur-fungsi-manfaat-jenis-dan-contoh/> diakses pada tanggal 7 April 2021, jam 19.14 Wita

2 *Ibid*

3 Siti Fatimah. 2019. *Pengantar Transportasi* , Myria Publisher, Ponoroga, hlm. 4

4 <https://www.kompasiana.com/felikdw8594/5d3d9f8d097f36338c3cf5d2/perkembangan-teknologi-dalam-bisnis-transportasi-online> diakses pada tanggal 28 April 2021, Pukul 09.30 Wita.

dalam melakukan padatnya aktivitas sehari-hari dengan menggunakan teknologi yang semakin berkembang. Selanjutnya muncul Grab Taxi di Indonesia pada tahun 2014. Awalnya Grab Taxi hanya sebagai penyedia *platform* yang menghubungkan taksi *offline* dengan konsumen. Namun melihat potensi pasar dari transportasi motor dan mobil (bukan taksi), Grab kemudian mengembangkan ranah bisnisnya dengan memberi nama GrabBike untuk ojek motornya.

Untuk saat ini, Grab merupakan pesaing kuat dari Go-Jek. Tetapi di samping banyaknya kemudahan yang di tawarkan oleh ojek online melalui *fitur-fitur* yang telah disediakan, kita sebagai pengguna jasa ojek online tidak boleh lengah kerana tidak menutup kemungkinan adanya kesalahan dari pihak driver ojek online. Seperti barang yang di terima tidak sesuai dengan pesanan, makanan yang di terima konsumen dalam keadaan rusak, kedatangan barang yang terlambat. Hal seperti di ini cukup sering dialami oleh konsumen. Ada beberapa hal yang menyebabkan kejadian seperti ini, misalkan driver mengalami kendala pada saat dalam perjalanan sehingga barang yang konsumen pesan terlambat datang, driver ugal-ugalan pada saat dalam perjalanan sehingga makanan yang di order oleh konsumen menjadi rusak sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dengan munculnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen para pengguna jasa ojek online dapat meminta ganti rugi kepada perusahaan ojek online apabila para pengguna jasa ojek online merasa dirugikan oleh perusahaan atau driver ojek online tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana tanggung jawab hukum ojek online jika makanan yang diterima konsumen dalam keadaan rusak? Dan Bagaimana penyelesaian sengketa jika makanan yang diterima konsumen dalam keadaan rusak?

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang tanggung jawab hukum ojek online jika makanan yang diterima konsumen dalam keadaan rusak serta untuk mengetahui dan menganalisis tentang mekanisme penyelesaian sengketa jika makanan yang diterima konsumen dalam keadaan rusak.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan metode Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*) dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Bahan hukum dalam penelitian ini bersumber dari peraturan perundang-undangan dan buku-buku serta karya tulis lain yang terkait. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka yaitu pengumpulan bahan hukum dengan mengkaji, menelaah dan mempelajari jurnal, hasil penelitian hukum. Analisis data menggunakan metode deskriptif preskriptif.

B. PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab Hukum Ojek Online Jika Makanan Yang Diterima Konsumen Dalam Keadaan Rusak

Sebelum timbulnya hubungan hukum antara para pihak pada saat membuat perjanjian akan timbul terlebih dahulu hak dan kewajiban dari para pihak. Hak adalah suatu kewenangan atau kekuasaan yang diberikan oleh hukum suatu kepentingan yang dilindungi oleh hukum. Baik pribadi maupun umum. Sedangkan kewajiban adalah suatu

beban atau tanggungan yang bersifat kontraktual.⁵ Dengan kata lain, kewajiban adalah sesuatu yang sepatutnya diberikan. Adapun hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak yaitu.

Adapun hak dan kewajiban para pihak yaitu hak dari pelaku usaha diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Pasal 6 antara Lain :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan
- b. hak untuk mendapatkan perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen yang dapat merugikan pihak ojek online
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶

Selain memiliki hak pihak pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang di atur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 7 sebagai berikut:

1. memiliki itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. memberikan informasi yang sebenar-benarnya kepada konsumen mengenai kondisi barang dan atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, serta pemeliharaan.
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi
5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk mengecek dan/atau menguji barang yang di perdagangkan.
6. memberi kompensasi atau ganti kerugian akibat penggunaan atau pemakaian baran dan/atau jasa yang diperdagangkan.⁷

Sedangkan hak dari konsumen menurut Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen dalam pasal 4 antara lain yaitu:

- a) hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa.
- b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan.
- c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) hak untuk mendapat advokad, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang patut

5 Zainal Asikin. 2012. *Pengantar Ilmu Hukum*, PT Rajagrafindo Persada, Depok, hlm. 115

6 Ahmad Zuhairi. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematika*, GH Publishing, Jakarta Timur, hlm. 54

7 *Ibid.* hlm. 54-55

- f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan 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.⁸

Selain Memiliki Hak Konsumen Juga Harus Memenuhi Kewajibannya, Kewajiban Konsumen telah di atur dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 5 antara lain:

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa.
- 3) membayar dengan nilai tukar yang telah disepakati.
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

Yang dimaksud dengan hubungan hukum adalah hubungan antara subjek hukum ataupun objek hukum yang diatur oleh hukum dan menimbulkan akibat hukum yaitu hak dan kewajiban. Yang dimaksud subjek hukum adalah segala sesuatu yang menurut hukum dapat memiliki hak dan kewajiban.⁹ Sedangkan objek hukum, menurut hukum adalah segala sesuatu yang dapat di haki , baik benda-benda terlihat maupun benda-benda tidak terlihat.¹⁰ Dalam hubungan hukum melekat hak dan kewajiban dari para pihak di dalamnya. Hubungan hukum tersebut merupakan hubungan yang diatur dan diakui apabila terjadi perselisihan di antara para pihak.

Hubungan hukum antara mitra atau driver ojek online dengan konsumen adalah konsumen sebagai pemesan makanan melalui aplikasi ojek online dan mitra atau driver ojek online sebagai pihak pengantar makanan yang telah di pesan oleh konsumen melalui aplikasi ojek online, hubungan hukum ini ditandai dengan adanya perjanjian yang sifatnya lisan antara konsumen dengan pihak ojek online (mitra atau driver). Sedangkan Hubungan hukum antara suatu perusahaan penyedia layanan aplikasi dengan pihak driver merupakan hubungan kemitraan yang berdasarkan suatu perjanjian kemitraan. Oleh sebab itu, perlindungan hukum terhadap pihak driver bukanlah sebuah perlindungan bagi para pekerja berdasarkan dari perjanjian kerja, melainkan hanya perlindungan sebagai pihak dalam sebuah perjanjian kemitraan saja.

Pada dasarnya suatu perjanjian yang dilakukan oleh para pihak baik pihak driver maupun konsumen harus didasari dengan kata sepakat yang dilakukan oleh para pihak, termasuk jika terjadi suatu perubahan maka para pihak juga harus dengan kata sepakat. Apabila dari salah satu pihak mengubah isi dari sebuah perjanjian kemitraan, maka tentunya harus ada kata persetujuan dari pihak lainnya, agar tidak terjadi tumpang tindih antara para pihak dan menyebabkan kerugian untuk pihak lainnya.

Ketentuan umum pada suatu perjanjian kemitraan tercantum dalam Pasal 1338 jo Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ("KUH Perdata"). Sedangkan, ketentuan khusus, dapat merujuk pada ketentuan persekutuan perdata dalam Pasal

⁸ *Ibid*, hlm 52-53

⁹ Zaeni Asyhadie dan Arief Rahman. 2016. *Pengantar Ilmu Hukum*, PT Rajagrafindo Persada, Cet. Ke-3, Depok, hlm. 61

¹⁰ *Ibid*. hlm. 64

1618 KUH Perdata s.d. Pasal 1641 KUH Perdata, yakni hubungan hukum para pihak antara mitra satu dengan mitra lainnya dengan memasukkan suatu “modal” sebagai “seserahan” (inbreng).

Suatu perjanjian Kemitraan antara sebuah perusahaan penyedia layanan Aplikasi dengan pihak Driver berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak yang tercantum dalam Pasal 1338 KUH Perdata, para pihak dalam suatu kontrak bebas untuk membuat suatu perjanjian. Hubungan hukum yang terjadi antara perusahaan ojek online selaku pemberi jasa ojek online dengan pihak driver yaitu hanya sebatas mitra kerja saja, mitra kerja adalah ketika dua orang atau lebih yang bekerja sama dan berbagi keuntungan dari bisnis atau suatu pfofesi. Definisi lain behwa mitra kerja yaitu mitra dalam bisnis yang berperan aktif dalam pengelolaan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan dan manfaat bersama status mitra kerja tidak mengikat.¹¹

Pada dasarnya sebuah perjanjian harus didasari dengan kesepakatan oleh para pihak, termasuk jika ada suatu perubahan juga harus dengan kata sepakat oleh para pihak. Sehingga, apabila memang ada suatu perubahan klausula perjanjian secara sepihak di kemudian hari harus dengan perjanjian yang telah dibuat atas dasar kata sepakat antar para pihak, maka perubahan perjanjian pun harus didasari suatu kesepakatan. Jika tidak ada kesepakatan atas perubahan yang dilakukan, maka tentu perubahan tersebut tidak mengikat para pihak. Apabila salah satu pihak merasa dirugikan dengan pelaksanaan ketentuan yang baru yang tidak disepakati, maka salah satu pihak dapat menggugat secara perdata. Pelaksanaan ketentuan yang baru berpotensi tidak sesuai dengan perjanjian awal yang telah disepakati bersama, sehingga dapat mengakibatkan pihak yang melaksanakan ketentuan yang baru melakukan wanprestasi terhadap perjanjian awal.

Berdasarkan hasil wawancara penyusun dengan salah satu driver ojek online yaitu I Putu Eka Hariawan yaitu ada beberapa pihak yang yang terkait di dalam perjanjian penggunaan jasa ojek online. Pihak-pihak yang dimaksudkan penggunaan jasa ojek online tersebut yang pertama adalah pihak penyedia jasa ojek online, yang kedua adalah driver atau joki untuk konsumen dan mitra kerja bagi perusahaan ojek online dan yang ketiga adalah konsumen selaku pengguna jasa dari ojek online tersebut.¹²

Perkembangan teknologi yang semakin hari semakin canggih memudahkan setiap aktivitas manusia dalam segala bidang. Wujud dari perkembangan teknologi tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan -perusahaan yang saling berlomba-lomba untuk menciptakan berbagai Inovasi – inovasi yang baru untuk menarik perhatian para konsumen dengan menawarkan berbagai akses yang sangat mudah dalam melakukan transaksi jual beli online. Salah satunya yaitu perusahaan penyedia jasa layanan secara online di negara Indonesia yaitu transportasi ojek online.

Transportasi ojek online merupakan angkutan umum yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat, sama halnya dengan ojek pada umumnya ojek online juga menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan barang atau jasa. Ojek online kini banyak diminati karena berkembang dengan kemajuan teknologi. Ojek online merupakan ojek

¹¹ Hasil wawancara dengan salah satu driver ojek online I Putu Eka Hariawan pada tanggal 4 Juli 2021, Pukul 14.00 Wita.

¹² *Ibid.*

sepeda motor yang dapat dipesan menggunakan teknologi internet dengan memanfaatkan aplikasi pada telepon genggam. Hal ini dapat memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek online. Tidak hanya mengantar orang, ojek online dapat mengantar jemput barang sesuai pesanan ataupun membeli makan kemudian diantar pada pelanggan ojek online. Hal ini yang membuat masyarakat yang memiliki aktivitas yang sangat padat dan tingkat kemacetan yang sangat tinggi, ojek online kini hadir dan membantu masyarakat dalam melakukan padatnya aktivitas sehari-hari dengan menggunakan teknologi yang semakin berkembang. Aplikasi yang digunakan untuk memesan ojek online telah dilengkapi dengan jarak antara lokasi penjemputan dan tujuan, lama pengemudi menuju lokasi penjemputan dan lama pengemudi mengantar ke lokasi tujuan, tarif, nama pengemudi ojek. Identitas pengemudi dapat diketahui secara langsung dan pasti karena sebelum bergabung dengan perusahaan, para pengemudi telah mengisi daftar identitas untuk di lampirkan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.¹³

Berbagai jasa ditawarkan oleh angkutan umum mulai dari mengantar makanan minuman, barang titipan serta mengantar sesama ke lokasi yang ditentukan penumpang. Perkembangan zaman mendesain segala sesuatu dengan canggih sehingga sekarang sudah banyak pengguna angkutan umum bekerja sama dengan perusahaan elektronik yang memudahkan para pengemudi angkutan bertemu langsung dengan pelanggan melalui jaringan internet, penumpang tinggal memesan kebutuhan yang diperlukan tanpa menunggu lama pengguna angkutan datang menghampiri. Harga angkutan umum menyesuaikan tujuan penumpang atau keperluan yang dibutuhkan pemesan. Contoh kasus yang pernah terjadi yaitu salah satu peristiwa di mana konsumen memesan makanan melalui salah satu aplikasi ojek online, dimana saat makanan yang diterima oleh konsumen mengalami kerusakan sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen tersebut .

Adapun tanggung jawab hukum objek online jika makanan yang diterima oleh konsumen dalam keadaan rusak, dalam hal ini rusak cita rasa dari makanan yang di pesan oleh konsumen, atau rusak pada saat pelaku usaha melakukan pengepakan, maka yang harus bertanggung jawab adalah pihak pelaku usaha. Namun jika terjadi kerusakan pada saat makanan tersebut telah dibawa oleh pihak ojek online maka yang harus bertanggung jawab atas kerusakan tersebut adalah pihak mitra atau driver dari pihak ojek online tersebut. Mitra atau driver ojek online harus mengganti kerugian atas kerusakan barang atau makanan yang di terima oleh konsumen. Selama konsumen dapat membuktikan bahwa makanan atau barang yang diterima tersebut rusak pada saat di dalam perjalanan atau pada saat barang atau makanan tersebut telah di pegang oleh mitra atau driver ojek online tersebut.

Adapun kemungkinan yang dapat terjadi di dalam pelaksanaan jasa ojek online ini selama mengantarkan makanan kepada konsumen antara lain:

a. Kecelakaan.

Kecelakaan merupakan suatu resiko yang mungkin dapat terjadi bagi pengguna jalan raya baik pengguna jalan raya yang menggunakan kendaraan pribadi, kendaraan

13 Fitriani, Annisa Aulia. 2018. *Analisis Perbedaan Pendapatan Ojek Sepeda Motor Berbasis Online di Kota Surabaya*. Thesis: Universitas 17 Agustus 1945 .

umum, ataupun jasa-jasa angkutan lainnya. Kecelakaan dapat juga terjadi kepada pengguna jasa ojek online karena baik pengguna maupun driver ojek online tidak pernah tau kapan musibah itu dapat terjadi.

b. Objek Pesanan Rusak Ataupun Hilang.

Artinya objek yang telah diperjanjikan oleh konsumen dengan pihak ojek online memiliki resiko hilang atau rusak yang diakibatkan dari kelalaian, kesengajaan, atau ketidak sengajaan, karena suatu kejadian yang tidak diinginkan atau tida di duga-duga terjadi Apapun alasan dari pihak ojek online pihak yang bersanggukan tetap harus mengganti kerugian sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat oleh para pihak.

c. Driver Tidak Sampai Tepat Waktu.

Kejadian seperti ini dapat terjadi, banyak faktor yang dapat menyebabkan hal ini bias terjadi seperti contohnya driver mengalami kemacetan pada saat masih dalam perjalanan, atau adakendalatertentuyangmenimpadriversepertimotoryangdigunakan tiba-tiba mogok atau pecah ban sehingga mengakibatkan barang pesanan menjadi terlambat sampai ke tujuan.

Di dalam ilmu hukum terdapat 3 kategori tanggung jawab hukum diantaranya :

- 1) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan sebagaimana terdapat di dalam pasal 1356 KUHPdata yaitu: “dalam melakukan pengurusan itu, iya wajib bertindak sebagai seorang kepala rumah tangga yang bijaksana meskipun demikian hakim berkuasa meringankan penggantian biaya, kerugian dan bunga yang disebabkan oleh kesalahan atau kelakuan orang yang mewakili perusahaan, tergantung pada keadaan yang menyebabkan pengurusan itu.” Tanggung jawab karena kesalahan ini beban pembuktiannya ada pada konsumen yang merasa dirugikan, di mana konsumen harus dapat membuktikan bahwa benar makanan yang di pesan atau di order rusak pada saat di dalam perjalanan atau pada saat makanan atau barang tersebut telah di pegang oleh pihak ojek online atau driver ojek online tersebut.
- 2) Tanggung jawab berdasarkan praduga, menurut prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga, tergugat dianggap bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul, tetapi tergugat dapat membebaskan tanggung jawabnya, apabila ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Pada dasarnya prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga adalah, juga prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya kesalahan tetapi dengan membalikan beban pembuktian kepada pihak tergugat.
- 3) Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam pasal 1367 KUHPdata yaitu: “seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang beradadibawah pengawasannya. Orangtuadan walibertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh anak-anak yang belum dewasa, yang tinggal pada mereka melakukan kekuasaan orang tua atau wali. Majikan dan orang yang mengangkat kekuasaan orang tua lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh pelayan atau bawahan mereka orang itu. Guru sekolah atau kepala tukang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh murid-muridnya atau tukang-tukangnya selama waktu orang-orang

itu berada dibawah pengawasannya. Tanggung jawab yang disebutkan di atas berakhir, jika orang tua, guru sekolah atau kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka masing-masing tidak dapat mencegah perbuatan itu atas mana mereka seharusnya bertanggung jawab.¹⁴

Dalam kasus seperti ini tanggung jawab yang dapat digunakan adalah tanggung jawab karena kesalahan. Yang dimana Tanggung jawab dengan unsur kesalahan sebagaimana diatur di dalam pasal 1356 KUHPerdara yaitu: “dalam melakukan pengurusan itu, ia wajib bertindak sebagai seorang kepala rumah tangga yang bijaksana meskipun demikian hakim berkuasa meringankan penggantian biaya, kerugian dan bunga yang disebabkan oleh kesalahan atau kelakuan orang yang mewakili perusahaan, tergantung pada keadaan yang menyebabkan pengurusan itu.” Tanggung jawab karena kesalahan ini beban pembuktiannya ada pada konsumen yang merasa dirugikan, di mana konsumen harus dapat membuktikan bahwa benar makanan yang di pesan atau di order rusak pada saat di dalam perjalanan atau pada saat makanan atau barang tersebut telah di pegang oleh pihak ojek online atau driver ojek online tersebut.

2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Jika Makanan Yang Diterima Konsumen Dalam Keadaan Rusak

Kerugian menurut pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan. Sehingga yang di maksud dengan kerugian adalah seluruh hal yang dapat memberikan dampak negative atau penderitaan baik dari segi materi maupun non materil yang disebabkan oleh pelaku usaha terhadap pengguna barang dan/atau jasa.

Konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak ojek online tentu saja tidak terima atas perlakuan yang dilakukan oleh pihak ojek online sehingga membuat konsumen mengalami kerugian. Tidak selalu kerugian konsumen ditimbulkan oleh pihak ojek online hanya semata-mata karna ingin mendapatkan keuntungan. Oleh karena itu hal tersebut dapat menimbulkan sengketa antara konsumen dengan pihak ojek online.

Mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh dengan dua cara yaitu yang pertama dengan cara litigasi (dalam peradilan) dan yang kedua dengan cara non litigasi (luar peradilan). Terjadinya sengketa akibat adanya perbedaan pandangan atau pendapat antara para pihak tertentu mengenai hal tertentu. Sengketa akan timbul apabila salah satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedangkan pihak lain tidak merasa demikian. Konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak ojek online tentu saja tidak terima atas perlakuan yang dilakukan oleh pihak ojek online sehingga membuat konsumen mengalami kerugian. Tidak selalu kerugian konsumen ditimbulkan oleh pihak ojek online hanya semata-mata karna ingin mendapatkan keuntungan. Oleh karena itu hal tersebut dapat menimbulkan sengketa antara konsumen dengan pihak ojek online.

Oleh karena itu dibentuklah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dengan adanya perlindungan konsumen dapat menjamin adanya kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen. Tujuan

14 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

dibentuknya perlindungan konsumen menurut Pasal 3 Undang-Undang perlindungan konsumen yaitu antara lain:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. mengangkat derajat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan pemakaian barang dan/atau jasa yang negative.
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa menurut hak-haknya sebagai konsumen
- d. menciptakan system perlindungan yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi.
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan ini sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam menjalani usaha.
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan knsumen.

Sengketa merupakan salah satu kejadian yang sering terjadi di kalangan masyarakat, sengketa dapat terjadi kapan saja dan dapat terjadi dimana saja, banyak hal yang dapat menyebabkan sengketa, misalnya adanya perbedaan pendapat antara satu orang dengan orang yang lain atau satu kelompok dengan kelompok yang lain, adanya pihak yang dirugikan oleh pihak lain, dan masih banyak yang lain.

Di dalam penyelesaian sengketa terdapat dua cara yaitu penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi (peradilan) dan non litigasi (luar peradilan).

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non Litigasi.

Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non Litigasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan secara damai atau secara kekeluargaan yang ditempuh oleh para pihak yang bersangkutan guna mencapai kesepakatan yang di inginkan atau mencari jalan keluar terhadap sengketa yang terjadi. Penyelesaian sengketa PT Gojek dengan konsumen menggunakan sistem non litigasi namun dapat juga menggunakan jalur hukum yang berlaku di Indonesia apabila konsumen masih belum puas dengan hasil yang di dapatkan dari pada penyelesaian sengketa melalui jalan kekeluargaan.¹⁵

a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersangkutan.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 Ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu konsumen dan pelaku usaha tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang perlindungan konsumen. Bahkandalam pasal penjelasan tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian sengketa secara damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK mengkehendaki agar penyelesaian dilakukan secara damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau badan peradilan.¹⁶

15 Repository.ummat.ac.id/968/, diakses pada tanggal 13 Agustus 2021 Pukul 10.42 Wita

16 Ahmad Zuhairi, *Op. cit.*, hlm 73

b. Penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)

BPSK merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan masalahnya kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), baik secara langsung, diwakili oleh kuasa hukumnya maupun oleh ahli warisnya.¹⁷

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi

Apabila upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan cara pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrument hukum perdata dan dapat digunakan prosedur.

- a. gugatan perdata konvensional
- b. gugatan perwakilan/ gugatan kelompok (class action)
- c. gugatan/hak gugat LSM/ Or-Nop (legal standing)
- d. gugatan oleh pemerintah atau instansi terkait

Dalam kasus ini mekanisme yang di gunakan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang terjadi antara pihak ojek online dengan pihak konsumen adalah dengan cara non litigasi (mediasi dan negosiasi). Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan pada majelis BPSK untuk mengajukan perjanjian tersebut. Perjanjian tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administrative.

C. KESIMPULAN

1. Tanggung Jawab Hukum Ojek Online Jika Makanan Yang Diterima Konsumen Dalam Keadaan Rusak. Jika makanan yang diterima konsumen dalam keadaan rusak, dalam hal ini rusak pada cita rasa atau rusak pada saat pengepakan yang dilakukan oleh pelaku usaha maka yang bertanggung jawab adalah pihak pelaku usaha itu sendiri. Tetapi jika makanan yang diterima konsumen dalam keadaan rusak pada saat di dalam perjalanan atau setelah diterima oleh pihak ojek online maka yang bertanggung jawab adalah pihak ojek online dalam hal ini adalah driver ojek online itu sendiri. Adapun kerugian yang dapat terjadi di dalam pelaksanaan jasa ojek online ini antara lain yaitu : Kecelakaan, Objek Pesanan Rusak Ataupun Hilang, dan Driver Tidak Sampai Tepat Waktu.
2. Penyelesaian Sengketa Jika Makanan Yang Diterima Konsumen Dalam Keadaan Rusak. Penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh yaitu dengan dua cara yaitu yang pertama dengan cara litigasi (dalam peradilan) dan yang kedua dengan cara non litigasi (luar peradilan). Selain penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi ada juga penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi (luar peradilan). Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yaitu penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersangkutan dan penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 74

BPSK diberikan wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga cara yaitu mediasi, arbitrase dan konsiliasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Asikin Zainal. (2012). *Pengantar Ilmu Hukum*, PT Rajagrafindo Persada, Depok
- Asyhadie Zaeni, Rahman Arief. (2016). *Pengantar Ilmu Hukum*, PT Rajagrafindo Persada, Cet. Ke-3, Depok.
- Fatimah Siti, 2019, *Pengantar Transportasi*, Myria Publisher, Ponorogo.
- Zuhairi Ahmad. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematika*, GH Pulishing, Jakarta Timur

Artikel Jurnal, Skripsi / Thesis / Disertasi:

- Fitriani, Annisa Aulia. 2018. *Analisis Perbedaan Pendapatan Ojek Sepeda Motor Berbasis Online di Kota Surabaya*. Thesis: Universitas 17 Agustus 1945 .

Internet:

- <https://pendidikan.co.id/pengertian-transportasi-unsur-fungsi-manfaat-jenis-dan-contoh/> diakses pada tanggal 7 April 2021, jam 19.14 Wita
- <https://www.kompasiana.com/felikdw8594/5d3d9f8d097f36338c3cf5d2/perkembangan-teknologi-dalam-bisnis-transportasi-online> diakses pada tanggal 28 April 2021, Pukul 09.30 Wita.
- Repository.ummat.ac.id/968/, diakses pada tanggal 13 Agustus 2021 Pukul 10.42 Wita