

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kecelakaan Lalu Lintas Oleh PT Grab Indonesia

Legal Protection For Consumers Against Traffic Accidents Caused By Pt Grab Indonesia

Toriq Adib Ghazalah, Lalu Achmad Fathoni

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Corresponding E-mail: toriqadib934@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai akibat kecelakaan moda angkutan darat khususnya Grab. Dalam perspektif perlindungan konsumen. Dimulai dengan bagaimana bentuk aturan terhadap moda angkutan darat dalam peraturan perundang-undangan hingga pada bentuk pertanggungjawaban jika terjadi kecelakaan. Bentuk perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah agar penyedia atau penyelenggara Grab tidak berpotensi melakukan pelanggaran terhadap pengguna jasa Grab, sedangkan bentuk perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa umum dibidang jasa transportasi Grab. Pengaturan angkutan umum di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan angkutan Jalan (LLAJ), PP No. 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.

Kata Kunci: *perlindungan, konsumen, kecelakaan, grab.*

Abstract

This study examines legal protections for consumers in the event of accidents involving land transportation, particularly Grab. From a consumer protection perspective, the study begins by examining the legal framework governing land transportation in legislation and extends to the forms of liability in the event of an accident. Preventive legal protection aims to prevent Grab providers or operators from potentially violating the rights of Grab service users, while repressive legal protection aims to resolve general disputes in the field of Grab transportation services. Public transportation in Indonesia is regulated by Law No. 22 of 2009 on Road Traffic and Transportation (LLAJ) and Government Regulation No. 74 of 2014 on Road Transportation.

Keywords: *protection, consumers, accidents, Grab.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada saat ini banyak menunjukkan kemajuan yang sangat luar biasa. Banyak hal dari sector kehidupan yang telah menggunakan teknologi itu sendiri. Perkembangan teknologi telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap kehidupan manusia dalam berbagai aspek dimensi. Perkembangan teknologi informasi membuat masyarakat tidak lagi dibatasi oleh waktu dan tempat. Perkembangan teknologi banyak dimanfaatkan oleh perusahaan dengan mendirikan usaha berbasis online. Salah satu usaha berbasis online yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor yang biasa disebut GRAB. Dalam pasal 4 tahun Huruf a UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam

mengonsumsi barang dan/jasa”. Menurut penjelasan umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, factor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen adalah rendahnya tingkat kesadaran konsumen terhadap haknya. Penelitian ini bermaksud ingin meneliti dan mendalaminya lebih dalam dan menuangkan dalam bentuk penelitian.

B. METODE

Untuk menganalisis rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian, penulis menggunakan penelitian normative, yaitu melakukan kajian terhadap berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap penumpang pada transportasi Online (GRAB). Pendekatan ini menggunakan normati yang meliputi ketentuan perundang-undnagan pada peristiwa hukum. Penekitian normative uga disebut sebagai penelitian doctrinal karena hukum biasanya dianggap sebagai undang-undang yang tertuang dalam undang undang atau norma yang membantu manusia berperilaku dengan baik. Penelitian ini adalah penelitian huku normative yang mengandalkan sumber hukum sebagai bahan hukum utama, yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan bahan hukum non hukum.

C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kecelakaan lalu lintas dalam penggunaan jasa transportasi online PT. Grab Indonesia

Didalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 106 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Menjelaskan Bahwa: “Setiap orang yang kendaraannya Bermotor di jalan wajib mengemudikan kendaraan dengan wajar dan penuh Konsentrasi” sebagaimana telah dijelaskan dalam pasalh tersebut, Grab dalam mengemudi kendaraannya tidak dapat berkonsentrasi penuh saat mengemudi kendaraan beroda dua atau roda empat, dalam hal ini dapat dilihat bahwa perbuatan ojek online menggunakan ponsel saat berkendara melanggar pasal 106 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam konteks UU Nomor 8 Tahun 1999, perusahaan transportasi jalan online berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa transportasi jalan online berkedudukan sebagai konsumen. Factor utama yang menjadikелеmahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen, UU No.8 Tahun 1999 memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan jasa, pemakaian dan pemaanfaat barang dan/atau jasa yang digunakan. Untuk memberikan jaminan tersebut, pemerintah dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan pada sector perlindungan konsumen.

Pasal 29 ayat (1) UU No.8 Tahun 1999 menentukan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperoleh hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Selain bertanggung jawab atas penyelenggaraan perlindungan konsumen, pemerintah melakukan pembinaan juga perlindungan konsumen serta penerapan

ketentuan perundan-undangan pengawasan terhaap penyelenggaraan undangannya. Transportasi umum memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi keamanan online wajib keamanan, keselamatan, leterjangkauan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna Grab terbagi menjadi dua bentuk, yaitu preventif da represif. Perlindungan hukum preventif berfungsi untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, sedangkan perlindungan represif dilakukan setelah terjadi pelanggaran dengan dengan memberikan ganti rugi atau penyelesaian sengketa. Dalam praktiknya, Grab menyediakan asuransi bagi pengguna pengguna yang eksplisit karena status ojek online (GRAB) tidak termasuk kategori angkutan umum dalam peraturan perundang-undangan

2. Bentuk pertanggung jawaban PT. Grab terhadap konsumen dalam kecelakaan lalu lintas

Hubungan antara driver dengan PT.GRAB Indonesia disebutkan di dalam perjanjiannya adalah hubungan mitra. Namun didalam perjanjian tersebut terdapat pelanggaran kemitraan yang dilakukan secara sepihak oleh perusahaan PT.GRAB sebagai perusahaan dengan membuat aturan sepihak kepada mitra atau driver yang dimana harus disepakati oleh driver dalam hal hubungan mitra juga tidak sesuai, karena pihak driver tidak diperbolehkan untuk memiliki hubungan hukum dengan perusahaan jasa transportasi *online* selain Grab dengan kata lain driver tidak boleh menjadi driver di perusahaan lain selain Grab. Oleh sebab itu dalam pengemudi tidak sepakat dengan ketentuan yang telah ditetaokan secara sepihak oleh perusahaan, menurut pasal 7 huruf (F dan G) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pelaku usaha atau penyedia layanan transportasi berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan juga memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau pengganti apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam pasar tersebut terlihat jelas bahwa pelaku usaha atau penyedia dari layanan jasa transportasi ini di berikan kewajiban untuk mengganti kerugian dari pengguna jasa atau konsumen transportasi ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, ganti rugi yang diberikan pelaku usaha harus sesuai dengan kerugian sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian yang ditimbulkan dari pelaku usaha, seperti kemampuan atau kekayaan pihak yang bersangkutan¹. Hak konsumen atas pengganti dari kerugian yang di timbulkan dari penyedia jasa layanan ini dapat di peroleh jika konsumen dapat membuktikan dengan benar bahwa telah dirugikan. Belum ada peraturan secara undang-undang yang jelas mengenai Grab itu sendiri sehingga jika terjadi kecelakaan, maka yang bertanggung jawab atas kecelakaan terebut adalah pengemudi Grab itu sendiri. Dinas perhubungan sebagai pemangku kebijakan transportasi tidak ikut bertanggung jawab. Grab belum resmi jadi angkutan umum karena Grab belem memenuhi syarat-syarat pendirian perusahaan angkutan umum. Syarat pendirian perusahaan angktan umum akan menajdi sumber hukum administrasi bagi perusahaan ojek online dan

¹ Ahmad Miru dan Sutarman Yoda, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hal.138

dinas perhubungan bisa bertanggung jawab jika terjadi kecelakaan di jalan raya maupun masalah-masalah yang timbul di dalam Grab itu sendiri. permasalahan permasalahan tersebut di antaranya adalah terkait pelayanan masyarakat sebagai kendaraan bermotor umum yang telah sah dan diakui pemerintah, khususnya Dinas Perhubungan sebagai pengelola angkutan jalan. Pihak ojek online, dalam hal ini yang diwawancarai adalah PT. Grab menjelaskan bahwa jika terjadi kecelakaan yang harus bertanggung jawab adalah pengemudi ojek online itu sendiri. Hal ini karena dalam perjanjian kerja antara PT. Grab dengan mitra (pengemudi) dijelaskan bahwa mitra menyetujui bahwa semua resiko maupun kewajiban yang disebabkan oleh kelalaian mitra. Kelalaian oleh mitra tersebut yakni (1) keterlambatan Mitra dalam menyediakan jasa kepada konsumen (penumpang) dan (2) kecelakaan dan kehilangan barang pada saat pengantaran yang mungkin timbul dari maupun sehubungan dengan penyediaan jasa oleh mitra kepada konsumen merupakan tanggung jawab mitra.

Dalam perjanjian kerja antara Grab dengan mitra juga menyebutkan, dengan ini mitra membebaskan Grab dari segala macam tuntutan, gugatan, atau tindak hukum lainnya, baik dalam sebuah gugatan perdata maupun setiap tuntutan pidana yang dialami oleh mitra dalam bentuk apapun terkait dengan jasa yang ditawarkan maupun disediakan melalui aplikasi Grab. Jika ada informasi yang dapat membantu untuk proses investigasi seperti plat nomor, maka Grab hanya dapat membantu sebagai mediator dalam mempertemukan kedua belah pihak untuk menjadi penyelesaian masalah tersebut

Bentuk tanggung jawab "liability last fall" tanggung jawab yang timbul karena perbuatan kelalaian terakhir. Pengemudi Grab juga ikut berkontribusi atas terjadinya kecelakaan berupa ganti rugi kepada pihak penumpang. Sementara itu, PT.GRAB memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan Grab yang menggunakan jasa Grab Bike (Jasa Angkutan Orang). Penumpang akan menerima penggantian sampai dengan Rp. 10.000.000, dan untuk biaya rumah sakitnya sampai dengan Rp. 5.000.000, nominal tersebut dengan syarat dan ketentuan berlaku.

D. KESIMPULAN

Pengaturan angkutan umum di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ), PP No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, sampai saat ini di Indonesia belum ada pengaturan hukum yang khusus mengatur tentang transportasi ojek online (PT. Grab).

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dari perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi online (GRAB) memiliki perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif. Bentuk perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah agar penyediaan atau penyelenggaraan jasa transportasi online tidak berpotensi melakukan pelanggaran terhadap pengguna jasa transportasi online, sedangkan bentuk perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa perlindungan hukum di bidang jasa transportasi online. Litigasi dan nonlitigasi. Tentang penyelesaian sengketa pengguna jasa lalu lintas online yang disebabkan oleh kelalaian pengemudi. Dapat diselesaikan melalui metode penyelesaian sengketa non-litigasi seperti negosiasi, mediasi, rekonsiliasi, arbitrase, dan bentuk lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdul Kadir Muhammad, 1991, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Ammiruddin dan Zainal, 2018, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Rajawali Pers. Depok.

Andi Hamza, 2005, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Peraturan Perundang- Undangan

Undang-Undang No.7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Lembaran Negara Republik Indonesia No. 45 Tahun 2014, Tambahan Lembaran Negara No. 5512

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia No. 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara No 3281