PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI GORONTALO

SINDI ALFIONITA NII
G01419010

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Jl. Prof. Dr. Mansoer Pateda, Pentadio Timur, Gorontalo, Indonesia 96212
e-mail: cindyalvionita001@gmail.com

Abstract

As a The aim of this research is to find out what legal protection is for consumers who use Maxim's online transportation services in Gorontalo City and what form of responsibility the Maxim online transportation business actors in Gorontalo City take for losses experienced by consumers.

Online transportation is a new innovation in the current mode of transportation where ordering is done using an application. The need for this mode of transportation is very large in society. However, in its implementation things often occur that injure or harm consumer rights. The Consumer Protection Law regulates how to protect consumers if things happen that are detrimental to consumers and the responsibilities of business actors as appropriate. However, cases are still often found where business actors do not fulfill their responsibilities as regulated in consumer protection law. Data collection techniques in this research used literature studies and interviews. Based on the research results, it can be concluded that legal protection for users of Maxim's online transportation services has been regulated in the consumer protection law. This protection is preventive in the form of a prohibition on business actors and repressive, namely in the form of the responsibility of business actors. The responsibility of business actors or drivers is maximal towards service users if an accident occurs, namely by providing direct assistance and providing compensation for losses.

Keywords: *Consumer Legal Protection for Transportation Services Online Maxim in Gorontalo*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa transportasi online Maxim di Kota Gorontalo dan seperti apa bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha transportasi online maxim di Kota Gorontalo terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen.

Transportasi online merupakan inovasi baru mode transportasi saat ini yang cara pemesanannya menggunakan aplikasi. Kebutuhan akan mode transportasi ini sangat besar dalam masyarakat. Namun dalam pelaksanaanya kerap kali terjadi hal-hal yang mencederai ataupun merugikan hak-hak konsumen. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen telah diatur tentang bagaimana perlindungan konsumen apabila terjadi hal-hal yang merugikan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana mestinya. Akan tetapi masih sering ditemukan kasus dimana pelaku usaha tidak memenuhi tanggung jawabnya sebagaimana yang telah diatur dalam undang- undang perlindungan konsumen. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan serta wawancara. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi online maxim itu telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Perlindungan tersebut bersifat preventif yang berupa larangan bagi pelaku usaha serta refresif yaitu berupa tanggung jawab pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha atau pengemudi maxim terhadap pengguna jasa apabila terjadi kecelakaan yaitu dengan memberikan pertolongan secara langsung serta pemberian ganti kerugian.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Online Maxim di Gorontalo

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi dalam perkembangannya telah membawa dampak yang besar bagi kemajuan peradaban manusia. Sebagai suatu penemuan dalam peradaban ilmu pengetahuan, kemunculan teknologi informasi dan komunikasi mampu mengubah perilaku dan pola hidup masyarakat secara global. Laju perkembangan teknologi informasi menjadikan masyarakat dapat mengakses berbagai informasi di hampir seluruh belahan dunia, bahkan tak jarang masyarakat dapat berkomunikasi jarak jauh dengan orang yang berbeda antar lintas negara. Keadaan yang demikian itu menjadikan masyarakat global yang dahulunya sulit untuk mengakses informasi karena keterbatasan teknologi dan jarak yang tidak dapat dijangkau, kini dengan adanya teknologi yang semakin canggih dunia dapat diakses tanpa batas.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang beriringan dengan laju pertumbuhan penduduk diberbagai negara tentunya menimbulkan mobilitas masyarakat yang terus meningkat dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidup. Saat ini salah satu kebutuhan masyarakat yang mengalami peningkatan adalah kebutuhan masyarakat akan alat transportasi yang dapat diakses dengan mudah dan efisien melalui jaringan internet dengan menggunakan aplikasi online yang tersedia dalam ponsel genggam.[1].

Tingginya mobilitas kebutuhan masyarakat akan alat transportasi tentunya tidak dapat dipisahkan dari fungsi dan peran alat transportasi dalam mendorong pembangunan ekonomi bangsa secara umum dan masyarakat luas secara khusus. Pada prinsipnya pembangunan ekonomi bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara terus menerus dan berkelanjutan melalui peningkatan pendapatan nasional dan penyediaan lapangan kerja baru yang semakin terbuka luas untuk masyarakat. [2]

Kebutuhan masyarakat terhadap transportasi online tentunya memiliki perbedaan mendasar dengan angkutan umum yang dahulu digunakan dan

[1] Dian Mandayani Nasution, *Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Applikasi Online*, Jurnal Ilmu Hukum Volume 4, No 1, April 2018, hlm. 18.

[2] Absari, *Deklarasi Pembangunan Berkelanjutan dan Implikasinya di Indonesia*, jurnal Ilmu Hukum, Vol 9, No.1, Maret 2006.

hanya dapat ditemui dijalan umum saja. Hal itu dapat dilihat dimana akses masyarakat terhadap transportasi online terasa lebih mudah karena dapat dilakukan dimana saja bahkan dalam waktu 1x24 jam disetiap aktivitas masyarakat. Berbeda dengan minat masyarakat terhadap angkutan umum yang hanya dapat ditemui di jalan umum dan terasa sulit untuk membantu kebutuhan masyarakat dengan sistem pengantaran barang secara langsung ditempat konsumen.

Kebutuhan masyarakat terhadap jasa transportasi online termasuk di Provinsi Gorontalo bukanlah fenomena baru. Beberapa alat transportasi yang keberdaannya sudah menjamur di Provinsi Gorontalo dibawah naungan perusahaan yang dapat diakses melalui telepon genggam dalam bentuk aplikasi ojek online diantaranya GO-Jek, Maxim, dan Grab. yang di sediakan pun dapat beragam seperti jasa angkutan barang, jasa pengantaran makanan dan minuman, ataupun dokumen dengan menggunakan mobil, kendaraan bermotor roda dua, serta kendaraan bermotor roda tiga (Bentor dalam sebutan lokal Gorontalo).

Keberadaan transportasi berbasis online yang sangat mudah diakses dan efisien tentunya sudah merupakan kebutuhan primer masyarakat di Gorontalo. Namun selain memiliki nilai positif bagi masyarakat karena keberadaannya membuka peluang kerja baru dan pendapatan tersendiri bagi masyarakat, disisi lain transportasi online memiliki dampak negatif tidak hanya bagi pelaku usaha (pengendara) tetapi juga bagi konsumen.

konsumen selama menggunakan transportasi online, misalnya tindakan driver transportasi online yang berkendara secara tidak wajar karena dipengaruhi kondisi fisik yang kurang sehat, lelah, atau dalam kendali dan pengaruh minuman alkohol sehingga mengurangi kewaspadaan driver saat berkendara. Bahkan sering ditemukan driver yang berkendara secara ugal-ugalan karena mengejar target orderan yang harus dipenuhi, tindakan semacam ini tentunya bisa berakibat pada kecelakaan dan konsumen yang menjadi korban akibat tindakan driver yang demikian ugal-ugalan itu.

Permasalahan yang juga sering ditemui adalah kendaraan yang digunakan oleh driver berbeda dengan kendaraan yang terdaftar dalam aplikasi, selain itu kebanyakan driver online terutama yang beroda dua dan

roda tiga (bentor) didapatkan tidak menggunakan atribut sebagaimana yang diwajibkan oleh perusahaan penyedia jasa transportasi online untuk dipakai saat berkendara atau bekerja.

Kekecewaan konsumen atas driver transportasi online yang dinilai kurang memenuhi standar pelayanan yang baik atau sebagaimana yang disyaratkan oleh perusahaan menimbulkan masalah baru, dimana driver transportasi online bertindak yang tidak wajar ketika mendapat teguran dari perusahaan jasa transportasi online karena adanya komplain dari konsumen. Driver merasa bahwa tindakan yang dilakukan oleh konsumen tersebut merugikan karena berpengaruh terhadap reward yang akan diberikan oleh perusahaan bahkan nilai aplikasi juga menurun. Karena merasa dirugikan atas tindakan konsumen yang komplain melalui aplikasi, akhirnya seringkali konsumen mendapat pesan via SMS dari driver dengan redaksi kalimat yang kurang wajar.

Perlindungan hukum mengacu pada berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum kepada setiap orang untuk memberikan rasa aman baik lahir maupun batin dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Perlindungan hukum adalah memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang berpotensi dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.[3]

Menurut Phillipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat merupakan tindakan pemerintah yang preventif dan memaksa. Perlindungan hukum represif berupaya menyelesaikan konflik, termasuk penanganannya di lembaga pengadilan, sedangkan perlindungan hukum preventif berupaya mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah untuk bersikap hati-hati dalam menentukan pilihan berdasarkan diskresi.[4]

Perlindungan hukum terhadap konsumen disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan

[3] Satijipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53.

[4] Phillipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, hlm.29.

Konsumen dimana perlindungan konsumen merupakan segala upaya hukum yang dilakukan untuk memberikan jaminan yang berkaitan dengan hak konsumen termasuk apa yang menjadi kewajiban sebagai konsumen.[5] Walaupun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dikenal dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen, bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut dilindungi. Apalagi, pelaku usaha ikut mendominasi perekonomian nasional.

Sementara itu pengertian perlindungan konsumen yaitu merupakan bagian dari upaya hukum yang mencakup perlindungan untuk kepentingan konsumen maupun prinsip pengaturan berdasarkan asas-asas atau kaidah-kaidah yang berlaku.[6] Perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam memenuhi tuntutannya dengan menghindari risiko yang ditanggung oleh konsumen itu sendiri.[7]

Tindakan driver transportasi online yang demikian itu karena tidak mau menerima kritikan dari konsumen sehingga melakukan hal yang tidak wajar, tentunya bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen yang memberikan jaminan atas hak konsumen termasuk untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan perlakuan yang wajar sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 huruf d dan huruf g Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa hak konsumen adalah :

Pasal 4 huruf b

"Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan".

Pasal 4 huruf g

"Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta diskriminatif".

Kerugian yang dialami oleh konsumen akibat tindakan driver transportasi online seperti pada penjelasan di atas akan melahirkan suatu permasalahan hukum tidak saja berhubungan dengan Undang-undang perlindungan konsumen tetapi bisa saja akan berujung pada Undang-undang ITE. Oleh karena itu diperlukan suatu upaya untuk memberikan jaminan

[5] Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

[6] Az. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, hlm. 22.

[7] Janus Sidabolak, *Op. Cit*, hlm 7.

kepastian hukum kepada konsumen dan pemahaman hukum terhadap driver transportasi online. Selain itu perusahaan penyedia layanan jasa transportasi online harus memperhatikan standar keselamatan bagi konsumen dan driver saat berkendara ataupun memperhatikan standar kendaraan yang digunakan oleh driver terutama saat awal mendaftarkan kendaraannya sebagai jasa transportasi online.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2 bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen merupakan usaha bersama yang relevan dengan pembangunan nasional yang didasarkan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris yang mengkaji dan menganalisis bekerjanya hukum dalam masyarakat.[8] Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum empiris juga dikenal penelitian *socio legal research* yang diartikan secara sederhana menempatkan hukum sebagai realitas sosial. Dalam situasi ini, hukum dilihat dari segi luarnya saja. Sehingga itu, hukum selalu dikaitkan dengan masalah sosial dalam studi sosio hukum yang berkonsentrasi pada perilaku sosial atau individu sehubungan dengan hukum.[9]

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang diperoleh secara langsung dilapangan dari sumber utama seperti responden, informan, atau narasumber yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Adapun yang menjadi bahan hukum sekunder dalam penelitian ini diantaranya:

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

[8] Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, RadjaGrafindo Persada, Jakarta, hlm 20.

[9] Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*: Edisi Revisi, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 87.

3. Buku-buku hukum, artikel, jurnal hukum dan data perusahaan Maxim di Kota Gorontalo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online di Kota Gorontalo

Transportasi online tentunya berbeda dengan transportasi yang pada umumnya kita ketahui, Yang membuat transportasi online Maxim ini berbeda dengan transportasi pada umumnya adalah adanya standar operasional yang harus dilaksanakan oleh para pengendara (driver) Maxim. Standar operasional menjadi hal yang harus dilaksanakan dan wajib dipatuhi para pengemudi. Untuk melihat implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) transportasi online Maxim ini, dapat dilihat dari kualitas layanannya. Yang dimana untuk melihat apakah para pengendara (driver) telah menerapkan standar operasional prosedur yang ditetapkan perusahaan.

Di indonesia kita mengenal hanya ada tiga jenis sarana transportasi yakni, transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Meskipun begitu model angkutannya bisa lebih dari tiga. Adapun kegiatan transportasi ini sudah diatur melalui sistem perundang-undangan yang ada di indonesia. Khusus untuk transportasi darat misalnya, diatur dalam undang-undang nomor 1 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pada tahun 2009 aturan tersebut diganti menjadi UULLAJ. Dalam aturan itu juga memuat butir aturan tentang angkutan umum. Pada pasal 1 butir ke-10 disebtukan bahwa angkutan umum adalah angkutan yang dijalankan dengan sistem sewa atau membayar. Termasuk dalam pengertian ini adalah Bus, kereta api, angkutan air berupa kapal dan angkutan udara.

Dalam banyak kasus misalnya, konsumen kerap kali menerima perlakuan yang tidak baik. Tidak jarang bahkan beberapa ada yang mendapatkan perlakuan pelecehan seksual. Atau banyak juga ditemui kendaraan yang dioperasikan sangat berbahaya bagi keselamatan dan kenyamanan konsumen atau pengguna jasa transportasi. Keadaan semacam ini sudah dapat dipastikan dapat berpotensi menimbulknan gangguan keamanaan bagi penumpang atau pengguna jasa transportasi apalagi pada malam hari.

Dengan melihat kenyataan tersebut dapat diketahui bahwa pada sektor pelayanan transportasi online masih banyak menyimpan permasalahan, dan dalam hal ini pengguna jasa atau penumpanglah

yang sering menjadi korban dan/atau dirugikan akibat perilaku pengangkut atau pengemudi yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan uraian di atas, makaregulasi e-commerce dalam hukum positif Indonesia diatur melalui Undang-undang Nomor11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor19 Tahun 2016, Undang-undang Nomor 12 Tahun 2002 tentang Hak Cipta, Undang-undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Paten, Undang-undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek, Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, KUH Perdata dan lain-lain.

Sangat penting bahwa konsumen harus benar-benar sadar akan disclaimerdalam kebijakan privasinya. UUNo. 8 Tahun 1999memberikan perlindungan kepada konsumen yang melakukan perikatan atau perjanjian melalui kontrak elektronik agar tetap sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Adanya klausula baku yang tertuang dalam kontrak elektronik antara konsumendengan pelaku usaha aplikasi onlineberbasis transportasi ini harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan tidak adanya pengalihan pertanggungjawaban dari pelaku usaha aplikasi kepada konsumennya. Sehingga konsumen akan mendapat kepastian hukum apabila terjadi sesuatu atau hal yang merugikan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa dari pelaku usaha aplikasi.

Selain itu, kerugian-kerugian lain berupa kecelakaan perjalanan yang dialami oleh pengguna jasa transportasi online Maxim di Gorontalo juga menjadi tanggung jawab dari perusahaan. Setiap pengguna aplikasi secara otomatis terasuransikan sehingga konsumen memiliki hak untuk menagih hal-hal ganti rugi ke pihak Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa pengguna jasa dari Transportasi Online, sudah seharusnya masyarakat mendapat jaminan pelayanan serta perlindungan konsumen sesuai dengan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen. Namun, tidak sedikit pengguna Jasa Transportasi Online tidak mendapatkan haknya sebagai Konsumen.

Tanggung jawab Pelaku Usaha Transportasi Online Maxim Terhadap Kerugian Konsumen di Kota Gorontalo

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19ayat 1 UUPK).Memperhatikan subtansi Pasal 19 ayat 1 dapat diketahuibahwa tanggung jawab pelaku usahasalah satunya adalah tangung jawab ganti kerugian ataskerugian konsumen.

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk (jasa)yang kurang maksimal, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan,yang secara garis besarnya hanya ada dua kategorisalah satunya, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi.

Perlindungan konsumen secara umum dapat dimaknai sebagai usaha-usaha untuk menegakkan hak-hak konsumen terhadap berbagai perbuatan yang merugikan baik secara fisik maupun materil, menimbulkan kesadaran memikil tanggung jawab sosial dari penngusaha dan menumbuhkan kesadaran yang diberi wewenang untuk melaksanakan tugas-tugas penegakkan hukum baik administrasi (pengawasan) maupun yuridis.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 Huruf d, e, dan f UUPK diesebutkan memiliki beberapa tujuan di antaranya;

a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan serta akses untuk mendapatkan informasi;
b. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
c. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan kesalamatan konsumen.

Tidak hanya itu, melalui pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa setiap kunsumen memiliki hak-hak sebagai berikut;

a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam megkonsumsi barang dan atau jasa
b. Hak utuk memilih barang dan utau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenain kondisi dan jaminan barnag dan atau jasa.
d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakanya.
e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
f. Hak untuk mendapat pembinaan dan penididikan konsumen
g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminnatif.
h. Hak uuntuk mendapat kompensasi gani rugi/pengantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sebagaimana mestinya.
i. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainya.

Selain hak, konsumen juga memiliki sejumlah kewajiban yang sudah diatur melalui Pasal 5 Undang-undang Perlindungan konsumen, di antaranya;

a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
d. Mengikuti upaya penyelsaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Mengacu pada sejumlah peraturan perundang-undangan di atas sudah sepantasnya seorang konsumen mendapatkan perlindungan baik dalam menjlankan hak maupun kewajiban-kewajibannya. Tidak hanya itu, perlindungan hak konsumen ini juga perlu dijembatani oleh kerja sama pemerintah daerah dengan sjeumlah pelaku usaha sehingga aturannya makin ketat dan tidak disepelkan oleh penyedia jasa transportasi online.

Dalam pelaksanaannya untuk menjamin perlindungan konsumen bagi pengguna jasa trasnportasi online maxim pemerintah perlu bekerja sama dengan polresta Gorontalo untuk melakukan pembinaan terhadap

penyedia jasa transportasi online maxim yang meliputi pemmberian bimbingan, pelatihan, dilakukan untuk pengawasan terhadap pelaksanaan lalu lintas dan angkutan jalan di kota dan memberikan jaminan kepada penumpang transportasi online maxim untuk mendapat pelayanan.

Untuk mengoptimalkan perlindungan pada konsumen, dibutuhkan sautu sistem pengaduan yang cepat, mudah dan terutama harus secara online. Ada baiknya aparat penegak hukum juga mengeluarkan daftar hitam (*blacklist*) bagi peyedia jasa transportasi online secara lebih khusus pengendara yang terdaftar dalam satu perusahaan penyedia jasa transportasi online yang telah terbukti merugikan konsumen. Dengan cara ini maka para konsumen dipastikan akan semakinmerasa aman dan tidak menimbulkan kekhawatiran akan adanya suatu penipuan dalam mengakses transportasi online Maxim.

Tanggung jawab Pemerintah ialah sebagai regualator, menciptakan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dan konsumen yang kemungkinan diantara keduanya aka nada yang melakukan ingkar janji. Perdagangan yang melalui Sistem Elektronik saat ini diatur dalam Pasal 67 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, mewajibkan Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan Jasa dengan menggunakan sistem elektronik untuk menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.

Data dan informasi tersebut meliputi identitas dan legalitas Pelaku Usaha, persyaratan teknis Barang dan Jasa, harga dan cara pembayaran, serta cara penyerahan barang. Pelanggaran terhadap kewajiban tersebut dapat menimbulkan konsekuensi berupa pencabutan izin bagi Pelaku Usaha. Berdasarkan Pasal 66 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, maka ketentuan lebih lanjut mengenai perdagangan melalui sistem elektronik akan diatur dalam Peraturan Pemerintah. Namun, hingga saat ini Peraturan Pemerintah tersebut belum dikeluarkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa transportasi online Maxime di Gorontalo sebenarnya sudah diatur dengan cukup baik dan menyeluruh dalam UUPK dan UULLAJ. Ketentuan-ketantuan pada kedua Undang-

Undang ini saling terikat sedemikian rupa dalam tujuannya semaksimal mungkin memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa transportasi online maxime di Gorontalo. Penumpang sebagai pengguna jasa berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Tidak hanya itu, pengguna jasa juga berhak untuk dilayani secara benar dan layak oleh penyedia jasa atau pengemudinya.

Dalam pelaksanaan penjaminan perlindungan konsumen di Gorontalo, Pemerintah Kota Gorontalo melalui Dinas Perhubungan dan Dinas Kominfo bekerja sama dengan Polres Kota Gorontalo perlu memberikan pembinaan secara berkala terhadap penyedia jasa transportasi online maxime terutama dalam hal yang berkaitan dengan penjaminan perlindungan konsumen. Bahkan kalau diperlukan, pemerintah dan stekholder terkait memberikan pembinaan berupa bimbingan dan pelatihan yang tersertifikasi.

Pertanggungjawaban pelaku usaha transportasi online seperti Maxim terhadap kerugian konsumen di Kota Gorontalo bahwa pelaku usaha ini memiliki tanggung jawab penting dalam melindungi hak dan keamanan konsumen. Mereka harus memastikan keselamatan, kualitas layanan yang baik, penetapan harga yang wajar, penanganan keluhan yang efisien,serta perlindungan data pribadi pelanggan. Dengan mematuhi tanggung jawab ini, pelaku usaha transportasi online membantu menciptakan lingkungan yang lebih aman, nyaman dan adil bagi konsumen di Kota Gorontalo.

Saran

1. Seharusnya Maxim lebih memperhatikan lagi para pengendaranya (driver) apalagi yang lebih utama atributnya seperti jaket untuk pengendera (driver) dan helm untuk penumpangnya agar lebih meningkatkan kualitas dari pelayanannya untuk pengendara (driver) transportsi onile Maxim lebih memperhatikan juga dan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan Maxim demi keamanan, kenyamanan, dan keselamatan antara pengendara (driver) dan penumpang dalam berkendera di jalan.
2. Mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dirasa sangat penting adanya karna melihat dari kedudukan konsumen yang lemah

dalam UUPK cukup jelas menjelaskan terkait bentuk dari perlindungan hukum konsumen, maka sesuai dengan pasal 3 huruf (e) UUPK dijelaskan bahwa konsumen tersebut memiliki hak guna memperoleh pendampingan hukum, perlindungan serta usaha penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Sebagai konsumen harus selalu sadar akan hak dan kewajiban sebagai konsumen agar tidak diperlakukan secara tidak adil oleh para penyedia jasa transportasi online. Kemudian konsumen juga melanggar hak-hak konsumen karena hak-hak konsumen sudah dilindungi oleh undang-undang bahkan telah diatur pula cara penyelesaian.

DAFTAR PUSTAKA

Giantama Mahendra Arga, 2018, Skripsi: *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang atas Kecelakaan Penumpang Jasa Transportasi Online (Studi Layanan Go-Ride yang Diselenggarakan Oleh PT. Gojek Indonesia)*, UII, Yogyakarta.

Hadjon Phillipus M., 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya.

Mahmud Marzuki Peter, 2005, *Penelitian Hukum*: Edisi Revisi, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Mandayani Nasution Dian, *Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Applikasi Online*, Jurnal Ilmu Hukum Volume 4, No 1, April 2018.

Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 4 huruf d dan huruf g Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Raharjo Satijipto, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, RadjaGrafindo Persada, Jakarta.

Sidalabok Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Medan.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.