

BAB III

PERLINDUNGAN KORBAN DALAM ERA DIGITAL

A. Perlindungan Hukum Menurut Perundang-Undangan

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negaranya agar hak-haknya sebagai seorang warganegara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.²²

Pengertian perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi. Dalam KBBI yang dimaksud dengan perlindungan adalah cara, proses, dan perbuatan melindungi. Sedangkan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah atau yang data berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (negara).

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat

²²Pemegang Paten Perlu Perlindungan Hukum, *Republika*, 24 Mei 2004

hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.²³

Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut:

1. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.²⁴
2. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.²⁵
3. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyetarakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan

²³Rahayu, 2009, *Pengangkutan Orang*, etd.eprints.ums.ac.id. Peraturan Pemerintah RI, Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Tatacara Perlindungan Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia Yang Berat Undang-Undang RI, Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.

²⁴Satjipro Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta, Kompas, 2003. Hlm. 121

²⁵Setiono. *Rule of Law*, Surakarta, Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004. Hlm.3

dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.²⁶

4. Menurut Hetty Hasanah perlindungan hukum yaitu merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau yang melakukan tindakan hukum.²⁷

Menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 1999 tentang Pers, perlindungan hukum adalah jaminan perlindungan pemerintah dan atau masyarakat kepada warganegara dalam melaksanakan fungsi, hak, kewajiban, dan peranannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga, perlindungan hukum adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan. Sedangkan perlindungan hukum yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2002 tentang Tatacara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat, perlindungan hukum adalah suatu bentuk pelayanan yang

²⁶Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2003. Hlm. 14.

²⁷Hetty Hasanah, *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fudisia*. Vol.3. 2015.

wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban dan saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan.

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.
2. Jaminan kepastian hukum.
3. Berkaitan dengan hak-hak warganegara.
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Perlindungan hukum yang lainnya tercantum pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen seperti yang dibahas pada bab selanjutnya karena menurut Penulis hubungan antara penumpang dengan *driver* adalah hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan jasa. Hal ini karena menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa 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 diperdagangkan.

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁸ Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen, begitu pula sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen.²⁹ Sedangkan Az. Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.³⁰ Perlindungan konsumen merupakan akibat dari kemajuan teknologi dan peradaban manusia dimana terdapat perbedaan antara masyarakat yang awalnya mendasarkan pada kepercayaan dalam menggunakan barang dan jasa serta melalui tahap yang sederhana, tatap muka dalam melakukan, memanfaatkan barang dan jasa menjadi semakin rumit ketika teknologi semakin maju dimana konsumen bisa dikatakan tidak lagi tahu siapa

²⁸Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1

²⁹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004). Hal.1.

³⁰Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantara*. Jakarta: Diadit Media. 2011. Hal.22

yang menjual barang dan jasa. Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang awal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai pada kepada akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ada kejadian yang tidak adil terhadap dirinya, maka ia akan secara spontan menyadari akan hal itu. Setelah itu konsumen dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4, hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ jasa.
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban konsumen sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- 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 dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sedangkan apabila konsumen berkedudukan sebagai penumpang maka ia tidak diatur secara pasti dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Namun, kewajiban penumpang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena kedudukan

penumpang dalam proses pengangkutan bertindak juga sebagai konsumen.

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha pengangkutan (*transport order nemer*) atas keselamatan barang dan/orang, kelambatan datangnya barang dan/orang, baik kerusakan dan kehilangan barang yang diangkut, dengan demikian posisi pelaku usaha pengangkutan sama dengan pengangkutan yang dimaksud dalam Pasal 91 KUHD. Kedudukan hukum pelaku usaha angkutan umum sama dengan pengangkut.

Mengenai luas tanggung jawab pengangkut tercantum dalam Pasal 1236 KUHPerdara yaitu pengangkut wajib memberi ganti rugi atas biaya dan rugi bunga yang layak harus diterima, bila ia tidak menyerahkan atau tidak merawat sepantasnya untuk menyelamatkan barang-barang serta dalam Pasal 1246 KUHPerdara yaitu biaya kerugian bunga itu terdiri dari kerugian yang telah dideritanya dan laba yang sedianya akan diperoleh, kerugian harus diganti.

B. Bentuk Pertanggungjawaban yang diberikan Kepada Pengguna Jasa Transportasi Online

1. Pertanggungjawaban Transportasi Online

Perusahaan dalam menjalankan kegiatannya, baik dalam investasi, produksi, distribusi dan segala kegiatan yang berkaitan dengan itu senantiasa akan terkait dengan pihak lain yang sering dikenal pihak pengguna atau konsumen. Yang menjadi masalah

apabila kegiatan usaha yang dilakukan berakibat menimbulkan kerugian pada pihak konsumen yang dapat berakibat langsung atau tidak langsung. Kerugian yang timbul bisa terjadi melalui transaksi yang dilakukan, bisa berupa kerugian fisik atau ekonomis.

Munculnya gerakan perlindungan konsumen, dilatarbelakangi karena banyaknya permasalahan sebagai akibat dari posisi masyarakat (konsumen) dan agresivitas produsen (korporasi) dalam melakukan kegiatan dan menawarkan produk-produknya, tanpa memperhatikan mutu, etik, dan tanggung jawab korporasi yang sering kali hanya menguntungkan dirinya dan menimbulkan kerugian akibat dipihak konsumen, yang kadang kala bukan hanya kerugian materi, cacat fisik tetapi juga menyangkut jiwa manusia.

Pola hubungan antara perusahaan transportasi online dengan *driver* adalah hubungan kemitraan. Dalam bidang hukum hubungan kerja sama antar perusahaan melalui pola kemitraan tidak lepas dari hukum perjanjian antara para pihak, yang didasarkan pada asas kebebasan berkontrak. Dengan melalui perjanjian akan diketahui hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk konsekuensinya apabila ada pihak yang melanggar perjanjian atau tidak memenuhi kewajibannya. Disini hukum berfungsi untuk memberi rambu-rambu atau aturan agar kerjasama yang sudah dijalin melalui akte kesepakatan

bersama dapat berjalan dengan baik.³¹ Jadi, tanggung jawab yang diberikan perusahaan transportasi online kepada konsumen atas dasar hubungan kemanusiaan.

Ketentuan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan timbul karena adanya perbuatan atau kelalaiannya yang menyebabkan kerugian pada pihak konsumen. Hal ini bisa dilihat dengan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dengan mewajibkan pihak perusahaan untuk membayar ganti rugi dan Pasal 1865 KUHPerdata dengan kewajiban pihak konsumen untuk membuktikannya.³²

Kemudian bisa juga dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dimana pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dijelaskan melalui Pasal 19 ayat (2) UU No.8 Tahun 1999 yakni dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana. Apabila pelaku usaha hendak melepaskan diri dari tanggung jawab maka pelaku usaha dibebani kewajiban untuk melakukan pembuktian.

³¹Absori. *Hukum Ekonomi di Indonesia (Beberapa Aspek Pengembangan Pada Era Liberalisasi Perdagangan)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Press.2014.Hlm.75

³²Ibid, Hlm. 93.

2. Jaminan dan Tanggung Jawab Go-Jek³³

Go-Jek tidak memberikan jaminan atau garansi untuk dapat diandalkan, ketepatan waktu, kualitas, kesesuaian, ketersediaan, akurasi atau kelengkapan layanan, situs web dan/atau perangkat lunak aplikasi, termasuk namun tidak terbatas pada layanan yang diperoleh atau berasal dari penyedia layanan melalui penggunaan aplikasi tersebut. semua kondisi, pernyataan dan jaminan, baik tersurat, tersirat, yang diwajibkan oleh undang-undang atau sebaliknya, termasuk, namun tidak terbatas pada jaminan yang tersirat mengenai jual beli, kesesuaian untuk tujuan tertentu, atau tidak adanya pelanggaran hak pihak ketiga, dengan ini dikecualikan dan dikesampingkan dengan batas tertinggi dan maksimum.

Go-Jek tidak bertanggung jawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari para penyedia layanan. Go-Jek juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan, termasuk pelanggaran lalu lintas, atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh penyedia layanan selama pelaksanaan layanan. Penyedia layanan hanya merupakan mitra kerja Go-Jek, bukan pegawai, agen ataupun perwakilan dari Go-Jek itu sendiri.

Namun Go-Jek tetap memperdulikan keselamatan pengguna aplikasi dan bersedia untuk memberikan bantuan keuangan sampai dengan Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) atas pertimbangan

³³<https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada tanggal 18 Juli 2018 pada pukul 14.21

pribadi dan mutlak untuk barang yang hilang atau rusak saat menggunakan layanan dari penyedia layanan sepanjang barang tersebut mematuhi ketentuan penggunaan.

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa juga memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan Go-Jek yang menggunakan layanan. Konsumen akan menerima penggantian sampai dengan Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) dan untuk biaya rumah sakitnya sampai dengan Rp. 5000.000,00 (lima juta rupiah).

3. Jaminan dan Tanggung Jawab Grab³⁴

Grab tidak memberikan jaminan, garansi, atau pernyataan mengenai tindakan atau tindakan dari instansi penegak hukum manapun, dan tidak akan melakukan intervensi dalam perselisihan antara klien dan/atau karyawan klien dan/atau lembaga penegak hukum. Setiap klaim yang disampaikan oleh karyawan klien atas segala kehilangan atau kerusakan yang mungkin dialami akan terjadi antara karyawan klien dan layanan transportasi, dan grab tidak akan menilai keamanan, keandalan, kesesuaian, legalitas atau kemampuan baik karyawan klien atau pihak ketiga sehubungan dengan penggunaan Grab App.

Namun Grab telah bekerjasama dengan perusahaan asuransi global untuk berinovasi menemukan solusi baru yang sesuai dengan

³⁴<https://www.grab.com/id/insurance/> diakses pada tanggal 18 Juli 2018 pada pukul 15.15
WIB

kebutuhan penumpang maupun *driver*. Pengemudi yang memenuhi syarat yang terdaftar di Grab dan penumpang yang memesan dan membayar yang telah terdaftar untuk berkendara dengan Grab yang terdaftar ditanggung oleh polis ini. Setiap kali penumpang berada di pemesanan Grab, maka asuransi kecelakaan pribadi mencakup perjalanan secara keseluruhan. Pihak asuransi memberikan tunjangan kematian hingga sebesar Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) dan memberikan jaminan kepada seseorang yang dipertanggungjawabkan menderita cedera selama perjalanan yang menghasilkan cacat permanen dan serta memberikan jaminan kepada seseorang yang dipertanggungjawabkan menderita cedera selama perjalanan yang menimbulkan biaya untuk perawatan medis, pihak asuransi memberikan tunjangan hingga sebesar Rp 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah).

Untuk melakukan klaim asuransi silahkan melaporkan kecelakaan ke layanan pelanggan Grab dan polis segera jika terlibat dalam kecelakaan selama perjalanan bersama Grab. Semua kecelakaan harus dilaporkan kepada perusahaan asuransi dengan mengirimkan laporan klaim dalam jangka waktu perjanjian yang ditetapkan, selambat-lambatnya 30 hari dari kecelakaan terjadi.

Semua bukti yang relevan dan dokumen yang diperlukan, seperti copy identitas diri, resume medis, kuitansi/bukti biaya rumah sakit asli, laporan kecelakaan dari kepolisian (jika ada), bukti

pemesanan Grab dan bukti-bukti yang relevan lainnya harus diserahkan kepada perusahaan asuransi.