

JURNAL ILMIAH
HUBUNGAN HUKUM ANTARA KONSUMEN DENGAN JASA PENYEDIA
TRANSPORTASI ONLINE DILIHAT DARI HUKUM PERJANJIAN

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat S-1 Pada
Program Studi Ilmu Hukum



Oleh

LALU ANNAS ZULLAIFI

D1A014165

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM

2018

Halaman Pengesahan

**HUBUNGAN HUKUM ANTARA KONSUMEN DENGAN JASA PENYEDIA
TRANSPORTASI ONLINE DILIHAT DARI HUKUM PERJANJIAN**

JURNAL ILMIAH



LALU ANNAS ZULLAIFI

D1A014165

Menyetujui

Pembimbing Pertama

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Djumardin", is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive.

Dr.H.Djumardin, S.H, M.Hum

NIP.19630809 198803 1 001

**HUBUNGAN HUKUM ANTARA KONSUMEN DENGAN JASA PENYEDIA
TRANSPORTASI ONLINE DILIHAT DARI HUKUM PERJANJIAN**

**LALU ANNAS ZULLAIFI
D1A014165**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
2018**

ABSTRAK

**HUBUNGAN HUKUM ANTARA KONSUMEN DENGAN JASA PENYEDIA
TRANSPORTASI *ONLINE* DILIHAT DARI HUKUM PERJANJIAN**

Dalam pemesanan jasa transportasi *online*, kita harus mengetahui bentuk perjanjian dan cara penyelesaian sengketa jika terjadi suatu masalah yang timbul antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online*. Oleh karena itu kita perlu mengetahui bentuk perjanjian dan cara penyelesaian sengketa yang timbul, untuk memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya untuk mengetahui bentuk perjanjian dan cara penyelesaian sengketa antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online*, dengan menggunakan metode normatif-empiris yaitu mengkaji peraturan yang terkait dengan transportasi *online* dengan ditambahkan unsur empiris sebagai data penunjang yang diperoleh melalui penelitian lapangan sehingga bisa diketahui bentuk perjanjian antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online* berbentuk perjanjian tertulis serta cara penyelesaian sengketa yang di tempuh melalui litigasi dan/atau non-litigasi.

Kata kunci: Hubungan Hukum

ABSTRACT

*LEGAL RELATIONSHIP BETWEEN CONSUMERS WITH THE ONLINE
TRANSPORTATION PROVIDER SERVICE VIEWED FROM THE LAW OF THE
AGREEMENT*

In the online transport service, we need to know the form and way of completion if issues arise between the customer and the services of the online service provider. Therefore we need to know the forms and ways that may occur, to provide benefits in the development of law, to know the form and way of completion between consumers with online transportation services, using the normative-empirical method of reviewing regulations related to online transport with the addition of data material as supporting data using various studies. It is easy to find a form of customer relationship with online services online in a way that allows for travel through litigation and / or non-litigation.

Keywords: Legal Relations

I. PENDAHULUAN

Saat ini, moda transportasi berbasis *online* menjadi populer di kalangan masyarakat Indonesia dan keberadaannya bertambah semarak menghiasi keberanekaragaman moda transportasi konvensional. Kehadiran *Gojek*, *Grabbike*, *Grabtaxi*, *Uber*, dan sejenisnya baik roda dua maupun roda empat berbasis aplikasi *online* disambut suka cita oleh masyarakat, karena proses pemesanannya yang mudah dan praktis. Dari segi keamanan, identitas pengemudi mudah dipertanggungjawabkan dan yang menjadi daya tarik lebih adalah biaya lebih murah dibandingkan dengan menyewa moda transportasi konvensional lainnya¹. Cara pemesanan transportasi *online* dengan transportasi konvensional pun berbeda. Pada transportasi *online*, konsumen hanya bisa memesan melalui aplikasi yang telah ditentukan.

Dikarenakan pemesanannya secara *online*, maka pengaturannya tidak lepas dari Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE Perubahan No. 19 tahun 2016) Pasal 1 angka 7 menyatakan “kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”.

Layanan moda transportasi *online* tidak hanya menyediakan jasa transportasi antar dan jemput melainkan menyediakan jasa pemesanan makanan sehari-hari. Menariknya, proses pemesanan makanan ini ditalangi terlebih dahulu oleh jasa penyedia transportasi *online*, barulah pemesan mengganti sejumlah biaya belanja yang dikeluarkan ditambah dengan biaya ongkos jasa pengiriman setelah barang diantar sampai ke tempat tujuan

Kementrian Perhubungan (Kemenhub) akhirnya merilis resmi regulasi yang mengatur taksi *online*. Peraturan tersebut tercantum dalam Peraturan Menteri Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Aturan tersebut berlaku mulai tanggal 1 November 2017 yang ditanda tangani secara

¹Warsito, "Legalitas Moda Transportasi Berbasis Online Dampaknya Bagi Pemerintah Joko Widodo". diakses dari <https://media.neliti.com/publications/171551-ID-legalitas-moda-transportasi-berbasis-onl.pdf>; hlm 408.

resmi oleh Menteri Perhubungan. Peraturan tersebut merupakan pengganti dari revisi Permenhub Nomor 26 Tahun 2017 yang mengatur angkutan taksi *online*, angkutan sewa, angkutan antar jemput, angkutan permukiman, dan angkutan karyawan.²

Sementara itu aturan mengenai penggunaan sepeda motor sebagai sarana transportasi ojek belum ada payung hukumnya, undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentanglalu Lintas Angkutan Jalan (UULLAJ) dianggap sudah tidak relevan karena tak mengatur tentang penggunaan motor dan bajaj sebagai sarana transportasi umum.

Berbagai pro dan kontra disuarakan masyarakat terkait dengan rumusan Rancangan Peraturan Menteri Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek. Dalam rumusan tersebut Kemenrian Perhubungan hanya mengatur soal taksi online, sedangkan ojek online tidak terpayung aturan lantaran tak masuk kategori kendaraan umum.³

Selain banyaknya kemudahan yang ditawarkan tidak akan lepas dari adanya permasalahan-permasalahan yang akan timbul dalam melakukan hubungan hukum pemesanan layanan transportasi online tersebut, salah satunya seperti sering terjadi pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen maupun oleh jasa penyedia transportasi online yang dirasakan sangat merugikan bagi para pihak. Dalam hal kasus konsumen melakukan pemesanan layanan transportasi online, kemudian terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen, secara otomatis data pemesan layanan tersebut akan hilang dan begitu juga jika pembatalan dilakukan oleh penyedia jasa transportasi *online*.

Penjelasan diatas secara tidak langsung menunjukkan adanya persoalan hukum yaitu dalam melaksanakan perjanjian antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online* dan bagaimana cara penyelesaian permasalahan yang terjadi diantara para pihak. Dalam

²Idris,Muhammad.,*Aturan Taksi Online Resmi Terbit*, diakses dari <http://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-3702556/aturan-taksi-online-resmi-terbit> pada tanggal 8 Maret 2018.

³ Ayuwuragil, Kustina.,*Alasan Mengapa Ojek Online Masih Tak Terpayung Hukum*, diakses dari <https://m.cnnindonesia.com/teknologi/20171027105445-384-251528/alasan-mengapa-ojek-online-masih-tak-berpayung-hukum>, pada tanggal 15 Maret 2018.

mengatasi permasalahan ini, terdapat suatu urgensi untuk memperjelas bentuk perjanjian dan cara penyelesaian permasalahan yang timbul antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online*. Oleh sebab itu dilakukanlah penelitian dengan judul: **Hubungan Hukum antara Konsumen dengan Jasa Penyedia Transportasi *Online* Dilihat dari Hukum Perjanjian**

Sehingga kita dapat mengetahui bentuk isi perjanjian dalam hubungan hukum antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online* dan mengetahui cara penyelesaian sengketa yang timbul antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online*. Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan nilai dan hasil bagi semua pihak, baik yang terkait maupun tidak (masyarakat umum).

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif-empiris yang pada dasarnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan berbagai unsur empiris. Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian doktrin, acap kali hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam perundang-undangan (*Law in Books*) dan hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap penting⁴. Sedangkan penelitian sosiologis hukum dikonsepsikan sebagai pranata sosial yang secara riil dikaitkan dengan variabel-variabel sosial yang lain⁵.

⁴Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum Edisi Revisi* Cet. 9, PT. Raja Garafindo Persada, Jakarta, 2016, hlm. 118

⁵Ibid, hlm. 133

II. PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian antara Konsumen dengan Jasa Penyedia Transportasi *Online* dalam Pemesanan Layanan

1. Gambaran Umum Transportasi *Online*

Transportasi *Online* merupakan perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi di Indonesia. Transportasi *online* menjadi salah satu solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan dan berpergian. Transportasi *online* di Indonesia pada awalnya berdiri diawali oleh pendirian PT. Go-Jek pada tahun 2011, sebelumnya Go-Jek di order via telepon. Namun, kini pada tahun 2015 Go-Jek dapat di order menggunakan aplikasi di smartphone. Go-Jek adalah perusahaan *star up* yang bergerak di bisnis *e-commerce*. *E-commerce* yang ditawarkan oleh Go-Jek berupa layanan jasa yang terdapat pada fitur aplikasinya. Dengan adanya *e-commerce* pada GoJek diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan dan memudahkan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari

2. Pelaksanaan Perjanjian Konsumen dengan Jasa Penyedia Transportasi *Online*

Dalam pemesanan jasa transportasi *online* yang menggunakan teknologi aplikasi android. Aplikasi dapat diunduh melalui *smartphone* baik android dan iOS. Langkah awal sebelum menggunakan layanan transportasi *online* adalah melakukan registrasi dengan memasukkan alamat email, nama, nomor telepon, dan password. Setelah registrasi berhasil, pengguna dapat memilih layanan yang tersedia di dalam aplikasi. Langkah selanjutnya, setelah memilih layanan pada aplikasi pengguna memasukkan alamat tempat asal dan alamat tujuan. Kemudian aplikasi akan menampilkan informasi mengenai keberadaan pengemudi, prediksi waktu, identitas pengemudi (nama, foto, nomor telepon), dan harga. Setelah proses penggunaan

pelayanan selesai, aplikasi transportasi online memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi transportasi *online*.⁶

3. Hubungan Hukum antara Konsumen dengan Jasa penyedia transportasi *Online*

Sedangkan hubungan hukum antara *driver* (sebagai penyedia layanan) dengan penumpang adalah hubungan antara penyedia layanan jasa dengan konsumen. Hal ini karena menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “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”.

4. Bentuk Perjanjian antara Konsumen dengan Jasa Penyedia Transportasi *Online*

perjanjian antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online* dibuat dalam bentuk data elektronik dan di-*online*-kan, sepanjang dapat dibuktikan prosesnya berjalan dengan baik dan dilakukan oleh pihak yang berhak, tetap memiliki kekuatan mengikat para pihak yang membuatnya. Dalam hal ini berlakulah ketentuan dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan “perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Dengan demikian bentuk dari perjanjian antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online* yang dilakukan melalui sebuah aplikasi yang berbasis *online* tersebut merupakan perjanjian yang tertulis karena berbentuk sebuah tulisan yang di aplikasikan melalui sebuah media *online* yang dibuat oleh perusahaan aplikasi

⁶ Amajida.F.D, *Kreatifitas Digital Dalam Masyarakat Risioko Perkotaan: Study Tentang Ojek Online*, Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi, UNY, Vol.46 NO.1 2016, hlm.118

transportasi online dan disepakati oleh konsumen dalam melakukan pemesanan layanan yang berisikan tentang jasa yang ditawarkan dan diperjanjikan.

B. Cara Penyelesaian Sengketa yang Timbul antara Konsumen dengan Jasa Penyedia Transportasi *Online*

1. Bentuk Sengketa Antara Konsumen Dengan Jasa Penyedia Transportasi *Online*

Dalam kehidupan sehari-hari, terlebih di dalam suatu pekerjaan, setiap orang tentu menghedaki segala sesuatu berjalan dengan baik tanpa masalah apa pun terlebih berupa sengketa. Akan tetapi, pada kenyataannya hidup ini tidak pernah luput dari masalah. Tidak heran didalam suatu pekerjaan tidak hanya masalah yang muncul, melainkan sengketa juga.⁷

Beberapa diantara masalah atau sengketa itu hadir tanpa dikehendaki atau tidak dapat dicegah seseorang sebab bermula dari pihak lain. Dengan demikian, tidak seorangpun yang dapat memastikan dirinya akan senantiasa luput dari sengketa. Sehubungan dengan kenyataan itu, setiap orang tampaknya perlu mempersiapkan diri untuk menghadapi masalah dan/atau sengketa sehingga tetap dapat menjaga kepentingannya.⁸

Dengan mengetahui beberapa segi penting penyelesaian sengketa, para pelaku bisnis maupun pekerja diharapkan akan memiliki dasar pertimbangan untuk menggunakan penyelesaian sengketa secara tepat. Kapan harus menggunakan cara- cara penyelesaian sengketa dan kapan harus menghindari. Kalaupun sudah yakin perlu memanfaatkan penyelesaian sengketa, masih harus memilih cara penyelesaian sengketa yang paling tepat diantara cara-cara yang ada⁹

⁷ Budiman N.P.D.Sinaga, *Hukum Kontrak dan Penyelesaian Sengketa dari Perspektif Sekretaris*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm.31

⁸*Ibid* hlm.31

⁹*Ibid*, hlm.32

Didalam pemesanan jasa transportasi *online* banyak sekali sengketa yang bisa timbul antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online*, sehingga untuk memperoleh keadilan perunya penyelesaian secara adil. Sengketa dapat terjadi karena berbagai sebab, terutama perbuatan melawan hukum dan cedera janji (*wanprestasi*). Terhadap sengketa yang terjadi, pihak-pihak yang terkait dapat menaruh berbagai keinginan atau harapan. Keinginan ini sangat berpengaruh kepada upaya-upaya penyelesaian sengketa, terutama terhadap penyelesaian sengketa yang ada. Hal ini berkaitan erat dengan putusan yang dapat dihasilkan dari masing-masing cara penyelesaian satu sama lain. Kekeliruan terhadap pilihan cara penyelesaian bukan hanya mendapatkan ketidakpuasan, melainkan kegagalan. Penyelesaian perbuatan melawan hukum dapat diselesaikan melalui pengadilan, sedangkan *wanprestasi* melalui pengadilan negeri, arbitrase atau cara-cara lain yang tersedia.¹⁰

Sengketa yang sering terjadi antara konsumen dengan jasa transportasi *online* antara lain seperti *wanprestasi*, *misscommunication*, pemesanan *viktif*. Dalam hal pembatalan sepihak yang dilakukan oleh penyedia jasa transportasi online ini sangsi yang diberikan oleh perusahaan penyedia aplikasi biasanya seperti pengurangan bonus atau poin target yang diberikan oleh perusahaan.¹¹

1. Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan (Litigasi)

Jika dalam melakukan hubungan muncul perbedaan pendapat atau masalah, penyelesaian yang paling baik dilakukan sendiri oleh pihak-pihak yang terkait, untuk mengatasi perbedaan pendapat dan masalah itu, antara lain melalui negosiasi.¹²

¹⁰Ibid, hlm.32

¹¹Wawancara dengan M.Alde Vitro Devandi, Driver Grab, pada tanggal 16 April 2018 di Fakultas Hukum UNRAM

¹²Ibid, hlm. 37

Secara konvensional, penyelesaian sengketa biasanya dilakukan secara litigasi atau penyelesaian dimuka pengadilan. Dalam keadaan demikian, posisi para pihak yang bersangkutan sangat antagonis (saling berlawanan satu sama lain). Penyelesaian sengketa bisnis model ini tidak direkomendasikan. Walaupun akhirnya ditempuh, penyelesaian itu semata-mata hanya sebagai jalan terakhir (*ultimatum remedium*) setelah alternatif lain dinilai tidak membuahkan hasil.¹³

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

Sebagaimana telah disampaikan sebelumnya, penyelesaian sengketa melalui pengadilan masih menyisakan berbagai persoalan sehingga dirasakan perlu ada cara-cara penyelesaian sengketa lain diluar pengadilan, dapat berupa arbitrase, maupun beberapa alternatif penyelesaian sengketa lain, seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, atau konsoliasi. Keberadaan upaya-upaya penyelesaian ini di Indonesia sebenarnya sudah sejak lama, tetapi semakin populer setelah diberlakukan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU Arbitrase).¹⁴

3. Cara Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Jasa Penyedia Transportasi *Online*

Dalam hasil wawancara penulis dengan konsumen dan jasa penyedia transportasi *online* ada beberapa cara penyelesaian yang dipilih guna menyelesaikan jika terjadi sengketa dalam pemesanan jasa transportasi *online* yaitu diantaranya:

¹³ Suyud Margono, *ADR Alternative Dispute Resolution dan Arbitrase. Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2000, hlm. 12

¹⁴ Budiman N.P.D. Sinaga, *Op.cit.*, hlm. 49

Tabel 1. Klasifikasi Cara Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Jasa Penyedia Transportasi Online

NO	NAMA	PEKERJAAN	CARA PENYELESAIAN		
			Litigasi	Non Litigasi	Tanpa Penyelesaian
1	M.Alde Vitro Devandi	Pengemudi Grab			✓
2	Pak.Wiwin	Pengemudi Gojek		✓	
3	Pak. Budi	Pengemudi M-jek			✓
4	Agine Shabrina P.	Mahasiswa			✓
5	Sugi Sandriana	Mahasiswa			✓
6	Yunita	Ibu rumah tangga		✓	
7	Teguh Pamungkas	siswa pelajar			✓
8	Dr.Erwan. M.Si	Dosen			✓
9	Rosdiana	Swasta			✓
10	Engel Ratnasari	Pegawai kantor			✓

Sumber: Wawancara dengan Konsumen dan Jasa Penyedia Transportasi *Online*

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan para konsumen dan jasa penyedia transportasi *online* dalam hal penyelesaian sengketa, sebagian besar memilih tanpa adanya penyelesaian sengketa. Karena kesalahan-kesalahan yang dilakukan tidak begitu fatal atau merugikan sehingga tanpa adanya penyelesaian adalah cara yg terbaik untuk mengestimasi waktu dan kita saling memaklumi juga.¹⁵

Salah satu model manajemen konflik adalah dual concern model atau model kepedulian ganda. Model ini merupakan salah satu model manajemen konflik paling sederhana, yang dikembangkan oleh Blake dan Mouton (1964) dan dikembangkan oleh sarjana lain, salah satunya adalah Thomas (1976) dan Pruitt & Rubin (1986). Model ini bertolak dari pertanyaan apakah seseorang atau kelompok memiliki kepedulian terhadap pihak lain dan apakah pemilihan strategi menyelesaikan masalah akan efektif dalam

¹⁵ Wawancara dengan Agine Shabrina P., Konsumen transportasi *online*, pada tanggal 18 April 2018 di BTN Lingkar Pratama

situasi atau persoalan tertentu. Terdapat lima strategi manajemen dan resolusi konflik menurut model kepedulian ganda (Cai and Fink, 2002), yakni :¹⁶

- a. *Integrating style*: strategi manajemen konflik ini ditandai dengan kesediaan pihak-pihak yang berkonflik untuk saling berkomunikasi secara terbuka, untuk mengatasi perbedaan secara konstruktif dan berupaya merumuskan solusi yang dapat saling diterima. Model ini mengharapkan win-win solution, dimana semua pihak merasa diuntungkan atau mengalami kerugian minimal.
- b. *Obliging style*: strategi ini terjadi jika kepedulian terhadap kepentingan sendiri rendah dan kepedulian terhadap kepentingan orang lain tinggi. Gaya ini bersifat non-konfrontatif, menekankan untuk menjaga hubungan dengan orang lain daripada mengejar hasil untuk kepentingan diri sendiri. Strategi ini akan efektif dalam kondisi pihak yang memiliki kepedulian adalah pihak yang kuat dan dominan.
- c. *Dominating style*: strategi ini merupakan yang paling konfrontatif, yang lebih mementingkan kepentingan diri sendiri daripada kepentingan orang lain. Manajemen konflik menggunakan strategi ini ditandai dengan upaya atau taktik intimidatif, ejekan, dan berfokus untuk mengalahkan lawan.
- d. *Avoiding style*: strategi ini berarti upaya menghindari atau membiarkan masalah. Strategi ini merupakan gaya non-konfrontatif. Untuk jangka waktu tertentu atau persoalan tertentu, cara ini efektif, tetapi dapat menjadi persoalan besar bila berkumulasi menjadi persoalan yang lebih besar dalam jangka waktu yang lebih panjang.

¹⁶ M.Fajar Shodiq dan Tri hendra Wahyudi, *Pembiaran Pada Potensi Konflik Dan Konsestasi Semu Pemilukada Kota Blitar*, diakses melalui <https://www.researchgate.net/publication/305683139> *Pembiaran Pada Potensi Konflik dan Kontestasi Semu Pemilukada Kota Blitar Analisis Institusionalisme Pilihan Rasional*, pada tanggal 26 April 2018

- e. *Compromising style*: gaya ini mencerminkan pihak-pihak yang berkonflik berupaya untuk mengejar hasil yang dapat diterima bersama untuk mencapai hasil yang optimal. Cara ini efektif pada situasi yang tidak ada tekanan, waktu yang terbatas, atau besarnya biaya jika konflik berlaru.

Dalam hal tanpa adanya suatu penyelesaian maka berlaku teori keempat yaitu *avoiding style* dengan cara menghindari atau mebiarkan tanpa adanya suatu cara penyelesaian karena kesalahan-kesalahan yang dilakukan tidak begitu fatal atau merugikan sehingga tanpa adanya penyelesaian adalah cara yang terbaik untuk mengestimasi waktu dan biaya.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang, Hubungan Hukum Antara Konsumen Dengan Jasa Penyedia Transportasi *Online* Dilihat Dari Hukum Perjanjian, dapat disimpulkan bahwa

1. Bentuk perjanjian antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online* dapat kita lihat dari cara penawarannya yang dimana perjanjian para pihak dibuat melalui sistem elektronik. Sehingga penulis menyimpulkan bentuk perjanjian yang digunakan dalam pemesanan layanan transportasi *online* yaitu perjanjian tertulis yang diaplikasikan melalui sebuah aplikasi yang telah di sediakan oleh perusahaan transportasi berbasis aplikasi. Dalam pemesanan jasa transportasi *online* yang menggunakan teknologi aplikasi android. Aplikasi dapat diunduh melalui smartphone baik android dan iOS. Konsumen tinggal menyetujui layanan-layanan yang hendak akan dipesan.

2. Aturan yang mengatur cara penyelesaian sengketa antara konsumen dengan penyedia jasa transportasi *online* belum ada aturan yang mengaturnya secara khusus, sehingga digunakan alternative penyelesaian yang tidak memberatkan para pihak. Dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi online biasanya menggunakan penyelesaian di luar pengadilan (Non-Litigasi), dalam penyelesaiannya dapat melibatkan kedua belah pihak saja ataupun menggunakan pihak ketiga sebagai mediator.

Dalam hasil wawancara penulis dengan beberapa konsumen dan jasa penyedia transportasi online bahwa mereka lebih memilih tanpa adanya suatu penyelesaian karena kesalahan-kesalahan yang dilakukan tidak begitu fatal atau merugikan sehingga tanpa adanya penyelesaian adalah cara yang terbaik untuk mengestimasi waktu dan biaya.

B. Saran

1. Diharapkan pada pemerintah agar mengawasi standarisasi yang mengatur tentang bentuk dan isi perjanjian transportasi *online* secara khusus sehingga adanya kepastian hukum bagi para pihak dan juga bagi pihak perusahaan transportasi *online* untuk memperkuat layanan dan memperkuat pengawasan terhadap penyedia layanan transportasi *online* agar menerima pesanan konsumen melalui *online* saja sehingga mudah untuk dipertanggung jawabkan apabila terjadi suatu sengketa.
2. Diharapkan kepada pemerintah agar menerbitkan aturan yang mengatur secara khusus tentang penyelesaian sengketa dalam transportasi *online* sehingga akan tercipta ketertiban dan keadilan yang didambakan oleh setiap lapisan masyarakat, dan kepada perusahaan transportasi *online* supaya menambah pengawasan terhadap jalannya kegiatan dalam bidang jasa transportasi *online*, apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online* alangkah lebih baiknya supaya menyelesaikan dengan cara kekeluargaan terlebih dahulu, apabila dengan cara kekeluargaan tidak dapat diselesaikan maka dapat memilih alternative lainnya baik itu melalui litigasi atau non-litigasi.

IV. DAFTAR PUSTAKA

- Ayuwuragil, Kustina., *Alasan Mengapa Ojek Online Masih Tak Terpayung Hukum*, diakses dari <https://m.cnnindonesia.com/teknologi/20171027105445-384-251528/alasan-mengapa-ojek-online-masih-tak-berpayung-hukum>, pada tanggal 15 Maret 2018.
- Amajida.F.D, *Kreatifitas Digital Dalam Masyarakat Risioko Perkotaan: Study Tentang Ojek Online*, Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi, UNY, Vol.46 NO.1 2016, hlm.118
- Budiman N.P.D.Sinaga, *Hukum Kontrak dan Penyelesaian Sengketa dari Perspektif Sekretaris*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm.31
- Suyud Margono, *ADR Alternative Dispute Resolution dan Arbitrase. Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2000, hlm. 12
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum Edisi Revisi Cet. 9*, PT. Raja Garafindo Persada, Jakarta, 2016, hlm. 118
- Idris, Muhammad., *Aturan Taksi Online Resmi Terbit*, diakses dari <http://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-3702556/aturan-taksi-online-resmi-terbit> pada tanggal 8 Maret 2018.
- M.Fajar Shodiq dan Tri hendra Wahyudi, *Pembiaran Pada Potensi Konflik Dan Konsestasi Semu Pemilukada Kota Blitar*, diakses melalui https://www.researchgate.net/publication/305683139_Pembiaran_Pada_Potensi_Konflik_dan_Kontestasi_Semu_Pemilukada_Kota_Blitar_Analisis_Institusionalisme_Pilihan_Rasional, pada tanggal 26 April 2018
- Warsito, "Legalitas Moda Transportasi Berbasis Online Dampaknya Bagi Pemerintah Joko Widodo". diakses dari <https://media.neliti.com/publications/171551-ID-legalitas-moda-transportasi-berbasis-onl.pdf>, hlm 408.