



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 2935-2943

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Transportasi Online Terhadap Konsumen Korban Pelecehan Seksual Di Manado Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Sisi Monita F.K. Mamahit^{1✉}, Merry E. Kalalo², Cecillia J.J Waha³

Pasca Sarjana, Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Sam Ratulangi Manado

Email: sisimfkmamahit@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Beberapa tahun terakhir, kasus pelecehan seksual di Manado yang melibatkan pelanggan jasa transportasi Online menjadi perhatian publik. Penting untuk meneliti kewajiban hukum penyedia layanan transportasi Online untuk melindungi pelanggan yang telah dilecehkan secara seksual. Kajian ini mengkaji, sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pertanggungjawaban penyedia jasa transportasi internet terhadap konsumen Manado yang menjadi korban pelecehan seksual. Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif perundang-undangan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penyedia layanan transportasi Online diwajibkan oleh undang-undang untuk melindungi pelanggan dari pelecehan seksual oleh pengemudi atau pihak ketiga lainnya yang terkait dengan layanan tersebut. Pelatihan pengemudi tentang etika dan keselamatan, pemantauan aktif perilaku pengemudi, dan pemilihan pengemudi yang cermat adalah contoh tanggung jawab perusahaan.

Kata Kunci: *Tanggung gugat, Pelecehan seksual, Transportasi Online*

Abstract

In recent years, sexual harassment cases in Manado involving customers of online transportation service have become public attention. It is important to research legal obligation of online transportation service providers to protect customers who have been sexually harassed. This study was studied according to the provisions of Law number 8 of 1999 concerning consumer protection, the responsibility of internet transportation service providers towards consumers in Manado who are victims of the sexual harassment. The research approach carried out was statutory normative legal research. Research findings showed that online transportation service providers were required by law to protect customers from sexual harassment by drivers or other third parties associated with the services. Driver training on ethics and safety, active monitoring of driver behavior, and careful selection of driver were examples of company responsibilities.

Keywords: *Liability, Sexual harassment, online transportation*

PENDAHULUAN

Perkembangan yang sangat meledak pesat pada era saat ini tentu mengenai perkembangan Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang ada di Negara Indonesia, dampak dari perkembangan ini sangatlah luas, mulai dari perkembangan di bidang Ekonomi, Sosial, Politik dan perkembangan di bidang-bidang lainnya. Kemudian, yang tidak kalah menariknya dari dampak perkembangan Informasi dan Transaksi Elektronik ini tentu mengenai bidang Transportasi yang erat kaitannya pada pengangkutan orang dan/atau barang. (Sagita, 2019)

Dalam konteks Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen di artikan sebagai setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Keberadaan transportasi Online di Indonesia ada keterkaitannya dengan kebijakan hukum dan peraturan perundang-undangan. Seperti Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Implementasi terhadap Pasal 4 yang menyebutkan bahwa hak-hak konsumen dan salah satu hak konsumen adalah "Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi".

Kaitan hal tersebut sangatlah krusial dan strategisnya peran terhadap lalu-lintas dan angkutan jalan yang mengatur peran terhadap hajat hidup orang banyak, maka kepentingan dari masyarakat umum sebagai pengguna jasa transportasi, baik umum maupun Online perlu mendapatkan keutamaan dalam mendapatkan pelayanan yang signifikan baik dari pemerintah daerah maupun pusat dalam rangka tata kelola penyedia

jasa transportasi. Selain itu perlindungan hukum atas hak-hak dari masyarakat sebagai konsumen pengguna transportasi juga harus mendapatkan kepastian, kemanfaatan dan keadilan sebagaimana yang dilindungi oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada tanggal 28 Juli 2022, beredar video tindakan pelecehan seksual oleh seorang oknum pengemudi Indriver kepada pengguna jasa perempuan yang bernama Ebby Tuelaa, pelecehan seksual tersebut berupa menyentuh tangan, kaki, paha dan mengeluarkan kata-kata porno dengan maksud menggairahkan konsumen. Kasus ini dianggap bukan hanya aksi kriminal biasa melainkan penghinaan atas martabat kemanusiaan terutama perempuan dan melanggar hak-hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan tanpa diskriminasi.

Kejahatan kesusilaan merupakan tindakan yang mengandung unsur seksual atau mengandung unsur ketidak sopanan seperti kejahatan perkosaan, pencabulan atau perbuatan yang menyerang kehormatan diri hukumannya berupa denda hingga penjara dan diatur dalam Undang-undang nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual, adapun implementasi terhadap pada Pasal 4 tindak pidana kekerasan seksual terdiri atas Pelecehan seksual non fisik dan Pelecehan seksual fisik, adanya korban dari tindakan pelecehan seksual cenderung mengalami trauma secara psikologis yaitu munculnya perasaan tertekan, depresi rasa percaya diri hingga gangguan jiwa, dampak jangka pendek dari kasus ini adalah merasa bersalah, malu dan terhina, sedangkan dampak jangka panjangnya dapat berupa memusuhi lawan jenis. Pada dasarnya kekerasan seksual adalah kekerasan yang berbasis gender (*gender based violence*) yang didefinisikan sebagai tindakan yang menimbulkan kerusakan atau penderitaan fisik, seksual atau psikologis termasuk ancaman dengan tindakan tertentu, pemaksaan, dan berbagai perampasan kebebasan. (Voges, 2022).

Adapun Problema yang terjadi adalah ketika masih rendahnya tingkat kenyamanan dan bahkan keamanan terhadap konsumen pengguna transportasi secara Online, walaupun seyogyanya transportasi Online tersebut sudah memiliki fitur dari perspektif keamanan yang difasilitasi oleh aplikasi android seperti aplikasi Gojek, Grab, inDriver dan lain sebagainya. Namun terkait hal tersebut bagaimanakah tanggung gugat yang harus diimplementasikan oleh penyedia jasa transportasi berbasis Online ketika terjadinya peristiwa sebagaimana yang dideskripsikan pada studi kasus diatas.

Seperti yang kita ketahui bersama yakni pertanggungjawaban dari suatu perusahaan transportasi yang berbasis Online dan driver dipandang masih kurang optimalisasi dalam pengoperasiannya dan bahkan bisa merugikan bagi kalangan konsumen, karena kurang

kontrol dan kendali dari operator sistem di pusat, dalam artian bahwa prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat krusial dalam bidang hukum perlindungan terhadap konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kewaspadaan dalam menganalisis oknum yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab akuntabilitas yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait.

METODE PENELITIAN

Jenis Metode Penelitian yang di gunakan adalah gabungan dari metode pendekatan yang bersifat Normatif dan metode bersifat empiris. Kajian ini menggunakan pendekatan hukum normatif (*doctrinal legal research*) dan pendekatan hukum empiris (*socio-legal research*) dalam menganalisis Tanggung Gugat perusahaan jasa transportasi Online terhadap konsumen korban pelecehan seksual di Manado menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Konsumen. Pendekatan hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Data dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer menyangkut Tanggung gugat perusahaan jasa transportasi Online , UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan jalan, UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dan Permen PPPA No.13 Tahun 2020 tentang Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Anak dari Kekerasan Berbasis Gender dalam Bencana, sedangkan data sekunder mengenai Bagaimana upaya Pemerintah dalam mewujudkan Pelindungan Hukum bagi Pengguna jasa transportasi Online di kota Manado yaitu Sumber data primer penulis akses melalui *statutorylaw, case law, books, journals, finding aids and indexes*. Sedangkan sumber data sekunder penulis akses melalui pihak perusahaan bisnis Gojek dan Grab di Kota Manado. Dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan dua teknik utama yaitu teknik pustaka dan teknik survey. Teknik pustaka adalah menghimpun, mengidentifikasi, mengategorisasi, data tentang Tanggung jawab dan perlindungan Hukum terhadap korban kekerasan seksual oleh pengguna jasa transportasi Online Gojek dan Grab di kota Manado di tinjau dari UU Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan konsumen serta menganalisis kaitannya dengan UU No. 22 Tahun 2009, UU No. 8 Tahun 1999, UU No. 39 Tahun 1999 dan UU Nomor 12 Tahun 2022. Teknik analisis data yang penulis lakukan dalam penelitian ini meliputi teknik evaluatif, interpretatif, sistematis, konstruktif dan argumentatif. Teknik evaluatif adalah melakukan penilaian tepat atau tidak tepat, benar atau tidak benar, salah atau tidak salah terhadap suatu pandangan,

proposisi, pernyataan-pernyataan, rumusan norma, keputusan baik yang tertera dalam bahan hukum primer maupun sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab perusahaan jasa Transportasi Online (Grab, Go-Jek)

PT. Berhubung cabang Gojek Indonesia di Manado memiliki kurang lebih 1.700 driver, maka dapat disimpulkan bahwa Go-Jek menyediakan lapangan pekerjaan secara virtual, membuat GO-Jek lebih mudah digunakan, hasil survei menunjukkan bahwa driver Go-Jek puas dengan gaji mereka selama ini, pemeriksaan data Keikutsertaan dalam jaringan Store di PT Gojek Indonesia Cabang Manado dari hasil eksplorasi yang didapat di lapangan, klien Go-Jek di Kota Manado pada umumnya adalah anak muda yang berstatus sebagai mahasiswa dan berdasarkan informasi yang didapatkan dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat 80% kaki tangan yang mengisi sebagai Go-Jek sopir taksi cruiser dan bahkan dengan Go-Jek raider, pelanggan dan konsumen sangat diuntungkan dengan layanan ini karena kemudahan dan harga yang sangat terjangkau, selain itu juga terdapat 100% mitra yang bekerja untuk Go-Jek merasa puas dengan hasil atau upah yang mereka terima. seksual atau psikologis termasuk ancaman dengan tindakan tertentu, pemaksaan, dan berbagai perampasan kebebasan. (Marsel Eman, 2017)

Menurut data observasi di lapangan yang diperoleh di Kantor Go-Jek Manado di Jl. Go-Jek, Piere Tendean, Sario Tumpaan, Kecamatan Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara mengklaim akan berhenti menerima driver atau mitra kerja baru pada 2022. Hal ini karena banyaknya aplikasi layanan transportasi Online provider di Manado, dan pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas segala bentuk kerugian atau (Voges, 2022) perbuatan asusila yang dilakukan oleh rekanan perusahaan yang merugikan korban atau pelanggan, kesalahan pengemudi itu tidak ada hubungannya dengan bisnis. Mitra yang bekerja untuk perusahaan serta pengemudi yang tidak mematuhi kebijakan perusahaan akan dipecat: "Setiap orang atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun tidak, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian untuk melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi" adalah sebagai pelaku usaha.

Apabila barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, maka salah satu hak konsumen adalah hak untuk memungut ganti rugi, atau penggantian dari pelaku atau pelaku usaha, setiap orang atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun tidak, yang berkedudukan di negara Republik Indonesia, yang bertempat tinggal di sana, atau yang melakukan kegiatan usaha di sana, baik sendiri

maupun bersama-sama melalui suatu kontrak untuk menjalankan suatu usaha, dianggap sebagai suatu usaha, aktor pelaku dalam dunia usaha disebut “pelaku usaha” dalam implementasi terhadap Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. (Tampubolon, 2016)

Mengingat driver dan perusahaan hanya sebagai partner, maka perusahaan transportasi Online tidak dapat membebaskan korban dari pelecehan seksual dengan alasan driver dan perusahaan hanya sebagai partner, menurut hemat penulis, driver dan perusahaanlah yang harus dimintai pertanggungjawaban, pelaku usaha yang harus diperhatikan, sementara dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen secara khusus tidak mengatur tentang pelecehan seksual yang dialami oleh konsumen jasa, pandangan penulis dalam UUPK tersebut menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan perlindungan pada saat mengonsumsi barang atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha, dalam ketentuan implementasi terhadap Pasal 7 UUPK ayat f menyebutkan “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Adanya kompensasi dan ganti rugi diberlakukan mengingat pelaku usaha diharapkan dapat memenuhi semua prestasi yang sudah mereka tawarkan. Sehingga apabila terjadinya wanprestasi atau hanya sebagian saja prestasi yang akan dipulihkan dengan maksimal, maka konsumen perlu mendapatkan pelayanan kompensasi dan ganti rugi dengan berdasar kepada asas dan tujuan perlindungan konsumen. (Nur, 2006)

Selain itu, dalam Pasal 19 UUPK Tahun 1999 juga menjelaskan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Berkaitan dengan Problema tersebut setiap pelaku usaha harusnya memiliki dedikasi yang tinggi dalam mempertanggungjawabkan akuntabilitas tata kelola usahanya yang beroperasi dan dilaksanakan berdasarkan rasa penuh tanggung jawab jika terjadi wanprestasi, adapun yang dimaksud wanprestasi adalah sebuah tindakan dimana seseorang ingkar janji terhadap janji yang sudah dibuatnya dengan pihak lain. Artinya pelaku usaha di sini harus senantiasa menepati janjinya tidak hanya usaha perdagangan secara Online namun usaha yang berbaur dengan memanfaatkan fasilitas teknologi

seperti pelaku usaha transportasi Online grab dan gojek yang kini sedang maraknya dipergunakan fasilitasnya oleh khalayak orang banyak karena dianggap mudah dan nyaman dipergunakan dengan memanfaatkan *hand phone* dengan aplikasi berbasis *android*. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memunculkan beberapa fitur-fitur menarik yang ditawarkan oleh para perancang sistem aplikasi, khususnya dibidang transportasi Online. Setiap aplikasi pasti memiliki tampilan serta cara pengoperasian tersendiri sehingga antara aplikasi satu dan yang lainnya memiliki kualitas yang berbeda. (Lestari, 2020)

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan pada kantor perusahaan Go-Jek Manado Office di Jalan. Piere Tendean, Sario Tumpaan, Kecamatan Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara, ternyata sejak Tahun 2022 perusahaan tersebut tidak lagi menerima Mitra kerja atau driver di sebabkan alasan bahwa di Manado sudah banyak aplikasi penyedia jasa transportasi Online selain itu bahwa menurut pihak Go-jek bahwa perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerugian atau asusila yang terjadi terhadap korban atau konsumen yang diakibatkan oleh mitra perusahaannya. Bahwa Perusahaan tidak kaitannya dengan kesalahan yang dilakukan oleh driver, begitu pula Driver yang melanggar tata tertib perusahaan akan dipecat atau diputus hubungan mitranya dengan perusahaan, padahal menurut antara perusahaan dan pelaku pelecehan adalah satu badan pelaku usaha yang tercantum pada definisi Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi : "Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan Hukum yang di dirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi".

Pada perusahaan Grab yang terletak pada Jalan A.J Sondakh Ruko Blok 1E2 Nomor 28, Kawasan Megamas, Titiwungen, Manado, dari hasil pengamatan lapangan sama seperti perusahaan transportasi Online lainnya sesuai dengan kode etik perusahaan barang siapa yang melakukan aksi bertikai/melakukan tindakan di luar norma kesopanan/berperilaku, kasar/melampiaskan emosi dalam bentuk perbuatan yang tidak menyenangkan kepada siapa pun baik verbal ataupun non-verbal, fisik ataupun non-fisik, tidak terkecuali tindakan mengancam, mengintimidasi, menakut-nakuti, melecehkan secara SARA/ fisik/ seksual, dengan cara dan media apa pun kepada pihak mana pun, baik dengan penumpang/karyawan Grab/sesama mitra Grab/restoran yang terdaftar dalam platform GrabFood/ pelanggan/pengguna jalan lainnya maka akan di berikan sanksi pengakhiran hubungan kemitraan.

Sebaiknya dari Pihak perusahaan sebelum mengeluarkan izin dan memberikan hak akses aplikasi transportasi secara Online bagi pengguna aplikasi Driver sebaiknya memberikan suatu pelatihan dan atau bimbingan Teknik terlebih dahulu bagaimana cara para Driver dapat menggunakan aplikasi yang diberikan, baik mulai dari seleksi berkas/dokumen, memberikan link verifikasi Online untuk dapat mengaktifkan fitur aplikasi android yang dinamakan Grab Driver, serta dapat memberikan arahan berkendara yang baik dan benar jika mengendarai transportasi dengan penumpangnya, contohnya seperti tidak diizinkan mengendarai kendaraan transportasi dengan kecepatan diatas rata-rata, berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan lalulintas dan angkutan jalan serta bagaimana para Driver bisa beretika yang baik terhadap customer, sampai pada tahapan bagaimana cara mereka bisa mendapatkan upah yang sesuai dengan standarisasi yang diberikan kepada mereka, dan juga dari pihak perusahaan dapat memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan bagi para driver transportasi Online yang bekerja di lapangan.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian tanggung jawab perusahaan Transportasi Online (Grab dan Gojek) di Kota Manado, Perusahaan hanya memberikan Pelatihan anti kekerasan/pelecehan seksual terhadap mitra driver perusahaan yang menurut hemat peneliti adalah bagian dari tanggung jawab atau perlindungan preventif dari pihak perusahaan. Sementara terhadap Konsumen korban yang telah mengalami pelecehan seksual pihak perusahaan tidak bertanggung jawab sama sekali dengan alasan bahwa antara perusahaan dan driver hanya sebatas hubungan kemitraan. Dari hasil penelitian ini jelas membuktikan bahwa perusahaan transportasi Online di Manado bertentangan dengan Kebijakan Ganti rugi pelaku usaha yang tertera dalam UU Nomor 8 Tahun 1998 tentang perlindungan konsumen. Dari hasil penelitian di daerah lain oleh Montisa Mariana ,wawancara kepada Adi Daya Menurut Andry Dermawan, "Grab akan memberikan layanan Psikososial terhadap korban pelecehan. Layanan ini ditawarkan Grab setelah Grab memutuskan hubungan kemitraan dengan pengemudi ojek Online pelaku pelecehan seksual terhadap penumpang, layanan psikososial tersebut diberikan agar penumpang yang menjadi korban pelecehan itu bebas dari trauma."

DAFTAR PUSTAKA

- Lestari, I. W. (2020). Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial, Nomor 14, Vol 2*, 320.
- Marsel Eman, A. L. (2017). ANALISIS INFORMATION SHARING PADA PT GOJEK INDONESIA CABANG MANADO. *Jurnal EMBA, Vol. 5*, 676.
- Nur, I. T. (2006). Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Transportasi Dalam Memberikan Pelayanan Maksimal dan Kompensasi Kepada Konsumen. Risalah Hukum. *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Transportasi Dalam Memberikan Pelayanan Maksimal dan Kompensasi Kepada Konsumen. Risalah Hukum, 105-111*, 107.
- Sagita, P. A. (2019). Keabsahan jasa pengangkutan ojek online di Indonesia. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 2.
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. Jurnal Ilmiah Advokasi. *Jurnal Ilmiah Advokasi, Vol. 4, No. 1*, 53.
- Voges, K. K. (2022). Penegakan Hukum Kepada Pelaku Pelecehan Seksual Terhadap Perempuan Yang Dilakukan Secara Online. *Lex Crimen, No. 11 Vo. 4*, 1.