

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Mekanisme Penyelesaian Masalah Pelanggaran atas layanan ojek online berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online di Kabupaten Cilacap. Dimana pengguna jasa mendapatkan hak dan kewajibannya seperti mendapatkan hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan selama mengguna aplikasi grab bike dan go-ride adanya jaminan asuransi jika terjadi kecelakaan pada saat dalam perjalanan menggunakan aplikasi. Dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online di Kabupaten Cilacap Dinas Perhubungan bekerja sama dengan aparat kepolisian lalu lintas untuk menciptakan keselamatan, ketertiban dan etika berlalu lintas. Dinas perhubungan memberikan sarana dan prasarana lalu lintas seperti pemberian pembatas jalan, pemberian rambu-rambu lalu lintas dan sebagainya untuk dan juga dinas perhubungan turun kejalan untuk menertibkan pengendara agar tidak terjadi kemacetan. Dalam hal memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi online dinas perhubungan bekerja sama dengan pihak kepolisian untuk menindak lanjuti pelaku usaha dalam hal ini misalnya driver ojek online yang melakukan pelanggaran atau melakukan hal yang membahayakan penumpangnya maka akan di berikan sanksi bahkan dipenjara sesuai dengan perbuatannya.

Pasal tentang perlindungan konsumen yaitu pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 tahun 1999 mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran maupun kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan maupun diperdagangkan. Ganti rugi tersebut seharusnya dilakukan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksinya. Hal ini sesuai yang ditetapkan dalam pasal 19 ayat (2) bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Jika dalam waktu tujuh hari ini ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi, maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Apabila sebaliknya dalam waktu tujuh hari ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan akan melakukan upaya hukum selanjutnya dengan cara menggugat pelaku usaha.

Menurut Romy Hanitijo pengertian sengketa sebagai situasi dimana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan di mana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing.⁵⁴ Joni Emerson memberikan pengertian konflik/perselisihan adalah adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara para pihak yang akan dan sedang mengadakan hubungan atau kerjasama.⁵⁵ Didalam Pasal 1 angka 8 Surat Keputusan Memperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 memberikan definisi

⁵⁴ Ronny Hanito, *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, Majalah Fakultas Hukum UNDIP, Semarang, 1984, hlm. 22.

⁵⁵ Joni Emerson, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase)*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2001, hlm. 21.

sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan juga memanfaatkan jasa.

Konsumen dapat melakukan musyawarah dengan PT yang membawahi ojek online dengan jalur litigasi maupun jalur non litigasi seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.⁵⁶

Penyelesaian sengketa dengan menggunakan komunikasi dua arah dari kedua belah pihak yang bersengketa untuk merumuskan sebuah kesepakatan bersama disebut dengan Negosiasi, kedua belah pihak tersebut adalah PT GO-JEK dengan pengguna. Mediasi itu sendiri merupakan upaya penyelesaian sengketa secara damai dimana ada keterlibatan pihak ketiga yang netral sering disebut dengan mediator, yang secara aktif membantu pihak yang bersengketa untuk mencapai suatu kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak. Upaya untuk mempertemukan kepentingan kedua belah pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan penyelesaian bersama disebut dengan Konsiliasi. Arbitrase berdasar UU No. 30 Tahun 1999 tentang Alternatif penyelesaian Sengketa Pasal (1) angka 1. Arbitrase adalah penyelesaian suatu sengketa Perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Apabila para pihak dalam suatu perjanjian atau transaksi bisnis secara tertulis sepakat membawa sengketa yang timbul

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Marwadi, Bidang Pengelolaan Penyelesaian Sengketa Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap, pada tanggal 29 April 2019.

diantara mereka yang berhubungan dengan perjanjian atau transaksi bisnis yang bersangkutan ke arbitrase dihadapan Badan Arbitrase Nasional Indonesia atau sering disebut BANI, atau menggunakan Peraturan Prosedur BANI itu sendiri, maka persengketaan tersebut diselesaikan dibawah penyelenggaraan BANI berdasarkan Peraturan yang menjadi objek sengketa, dengan memperhatikan aturan-aturan yang khusus yang telah disepakati secara tertulis oleh para pihak, jika aturan tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan undang-undang yang bersifat memaksa dan kebijaksanaan BANI. Didalam penyelesaian sengketa secara damai melalui Arbitrase di Badan Arbitrase Nasional Indonesia dilandasi itikad baik para pihak dengan berlandaskan tata cara kooperatif dan non-konfrontatif. Sehingga penyelesaian sengketa melalui BANI merupakan suatu alternatif yang pas dalam menyelesaikan.

Perusahaan dalam menjalankan suatu kegiatan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan, baik dalam produksi, investasi, distribusi dan segala suatu kegiatan yang berkaitan dengan itu senantiasa akan berkaitan dengan pihak lain-lain yang sering dikenal pihak konsumen atau pengguna. Yang menjadi titik permasalahan jika kegiatan usaha yang dilakukan berakibat menimbulkan kerugian pada pihak konsumen yang dapat berakibat secara langsung maupun tidak langsung.

Kerugian yang akan timbul didalam suatu perusahaan bisa terjadi melalui transaksi yang dilakukan, bisa berupa kerugian fisik atau ekonomis. Kerugian fisik misalnya makanan yang dibeli ternyata dapat membahayakan

kesehatan atau dalam keadaan sudah kadaluwarsa. Sedang kerugian ekonomis terjadi karena barang/jasa yang dibeli tidak sesuai yang dijanjikan sebagaimana dalam promosi atau ternyata kemasannya sudah terbuka dan baru diketahui sesampainya di rumah.⁵⁷

Terhadap kejadian yang demikian diatas seharusnya ketentuan hukum yang bagaimana untuk mengatur yang berkaitan dengan tanggungjawab suatu perusahaan. Bentuk perbuatan yang dilakukan oleh para pengusaha dapat diminta pertanggungjawaban apabila ada akibat-akibat karena kelalaian atas perbuatannya atau kurang berhati-hati kepada pihak lain diluar perusahaan. Tanggungjawab akibat dari kesalahannya kepada orang yang bersangkutan dapat dimintai ganti kerugian. Munculnya gerakan perlindungan konsumen, dilatarbelakangi karena banyaknya permasalahan sebagai akibat dari posisi konsumen dan agresivitas produsen dalam melakukan kegiatan dalam menawarkan 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 cacat fisik dan kerugian materi, tetapi juga menyangkut jiwa manusia. Pola hubungan antara perusahaan transportasi online dengan driver adalah hubungan kemitraan saja.

Perselisihan yang timbul diantara pelaku usaha dengan konsumen sering kali terjadi dikarenakan konsumen merasa dirugikan terhadap jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha itu sendiri. Dalam kegiatan

⁵⁷ Absori, *Hukum Ekonomi di Indonesia (Beberapa Aspek Pengembangan Pada Era Liberalisasi Perdagangan)*, Muhammadiyah University Press, Surakarta, 2014, hlm. 92.

perdagangan terdapat hubungan saling membutuhkan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen membutuhkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha sedangkan pelaku usaha membutuhkan keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi perdagangan dengan konsumen. Pembahasan kali ini akan dibahas bagaimana tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Di dalam bidang hukum terhadap 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 akta kesepakatan bersama dapat berjalan dengan baik.⁵⁸ Jadi, tanggung jawab yang sudah diberikan perusahaan di bidang transportasi online kepada konsumen atas dasar hubungan kemanusiaan.

Sebagai bidang usaha yang bergerak dalam bidang jasa angkutan transportasi online perusahaan angkutan umum yang menggunakan media internet seperti Gojek dan Grab tunduk kepada peraturan yang ada dan tunduk pada kewajiban pemenuhan jaminan dan garansi yang disepakati atau yang diperjanjikan. Perusahaan angkutan umum atau transportasi online yang

⁵⁸ *Ibid*, Hlm.75

menggunakan media internet biasanya menguraikan jaminan atau garansi atas jasa yang telah diberikan melalui syarat dan ketentuan yang biasa ditemukan dan dibaca ddialam website resmi perusahaan itu sendiri.

Tanggungjawab yang berkaitan dengan periklanan diatur dalam Pasal 20 UU No.8 Tahun 1999. Pemberian ganti kerugian tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana kepada pelaku usaha. Melainkan jika pelaku usaha hendak melepaskan diri dari tanggungjawab maka perlu pelaku usaha dibebani kewajiban untuk melakukan pembuktian. Meskipun demikian, tanggungjawab yang berkaitan dengan bidang usaha perdagangan jasa dalam konteks perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 26 UU No.8 Tahun 1999, dimana pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan atau garansi yang telah disepakati didalam perjanjian.

Dengan contoh perusahaan ojek online memberikan jaminan berupa biaya ganti kerugian untuk kehilangan barang sampai dengan Rp.15.000.000,00 (limabelas juta rupiah) yang berlaku untuk layanan instant courier dan biaya santunan musibah kecelakaan sampai dengan Rp 15.000.000,00 (limabelas juta rupiah) dan biaya rumah sakit sampai dengan Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) kepada seluruh pelanggan ojek online yang menggunakan Gojek contohnya Go Ride. Perusahaan Gojek memberikan jaminan bagi pengendara dan penumpang apabila kerugian

mencapai diatas Rp.25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) jika dibawah nominal tersebut maka tidak bisa mengajukan ganti kerugian.⁵⁹

Sesuai dengan ketentuan Pasal 26 UU No.8 Tahun 1999, seluruh kecelakaan harus dilaporkan kepada perusahaan asuransi yang bekerja sama dengan perusahaan ojek online dan mengirimkan laporan dalam jangka waktu selambat-lambatnya 30 hari dari kecelakaan yang terjadi. Jaminan atau garansi atas jasa tersebut wajib dipenuhi oleh perusahaan angkutan umum transportasi online. Tentu saja tidak hanya sekedar penggantian kerugian, kompensasi, dan santunan dengan uang akan tetapi, perusahaan juga harus ikut bertanggung jawab untuk menemukan dan memberikan hukuman kepada driver, termasuk apabila ada kasus penipuan yang mengatas namakan perusahaan maka perusahaan juga harus memberikan peringatan dan klarifikasi serta peningkatan keamanan. Pemerintah juga belum menetapkan kuota bagi masing-masing daerah. Sehingga sekarang banyak driver yang tersebar dan tak terhitung jumlahnya membuat pemerintah sulit untuk mencegah dan mengawasi. Bila perlu harus dilaksanakan seleksi yang ketat dan menyeluruh serta pelatihan-pelatihan terlebih dahulu untuk mempekerjakan calon driver ojek online agar dapat mencegah kerugian yang terjadi akibat kesalahan driver. Selama ini yang masyarakat ketahui cara mendaftar sebagai driver sangatlah mudah dan banyak sekali yang menjadikan pekerjaan driver sebagai pekerjaan sampingan karena tidak terikat jam kerja.

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Bambang Sumantri, Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Cilacap, pada tanggal 29 April 2019.

Ada pun permasalahan yang timbul dari penggunaan ojek online berbasis aplikasi saya gambarkan dengan tabel berikut:

RESPONDEN PENGGUNA

NO	PERMASALAHAN	RESPONDEN	PENYELESAIAN	KEBUTUHAN
1	Cancel Order dari Driver tanpa konfirmasi ke Konsumen	3	Driver yang cancel order haruslah konfirmasi terlebih dahulu ke konsumen agar konsumen tidak menunggu tanpa kepastian.	Pihak perusahaan ojek online harus menerapkan peraturan yang isinya sanksi apabila driver cancel tanpa konfirmasi terlebih dahulu ke konsumen.
2	Kecelakaan	1	Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumendalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang	Didalam kejadian yang tidak terduga bisa terjadi dimanapun dan kapanpun. Driver atau pengguna sudah melanggar Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen yakni hak atas kenyamanan, keamanan, dan

			<p>dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Untuk memberikan jaminan tersebut, pemerintah dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan konsumen.</p>	<p>keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.</p>
3	Server ojek online tidak stabil saat musim hujan	2	<p>Dengan memperbaiki system pada perusahaan ojek online.</p>	<p>Sistem seharusnya siap kapanpun saat konsumen butuhkan, misalnya seperti go food maupun grab food sangat dibutuhkan oleh konsumen disaat musim penghujan.</p>
4	Tarif tidak stabil	2	<p>Perusahaan ojek online harus selalu update didalam aplikasi agar konsumen tau sebelum memesan</p>	<p>Disaat konsumen order go food misalnya, didalam aplikasi harganya Rp. 5000,- namun ketika driver datang ke toko harganya</p>

			jasa didalam aplikasi	lebih dari itu. Dengan adanya perbedaan harga maka dapat memicu penipuan yang terjadi oleh driver ke konsumen.
--	--	--	-----------------------	--

RESPONDEN DRIVER

NO	PERMASALAHAN	RESPONDEN	PENYELESAIAN	KEBUTUHAN
1	Fake Order	2	Peraturan ojek online tidak diskriminatif hanya melindungi konsumen saja, namun harus pada driver juga melindungi	Ketika driver cancel orderan karena fake order tidak mendapatkan sanksi apapun dari pihak perusahaan.
2	Jaminan kesehatan, jaminan ketenagakerjaan dan sosial yang harus dibayar sendiri oleh pengemudi	2	Pemerintah untuk mengatur sistem hubungan kerja perusahaan aplikasi dan mitra pengemudinya.	Dilakukan dengan merevisi UU Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003 yang belum mengatur tentang model sistem kerja mitra.

3	Jam kerja yang terlalu tinggi pengemudi menghabiskan lebih dari 8 jam per hari demi memenuhi poin	1	Mengurangi jam kerja karena menurut ketentuan UU Ketenagakerjaan No 13 Tahun 2003, bekerja lebih dari 40 jam per pekan dianggap sebagai jam kerja yang lama. Apalagi jika 48 jam per pekan maka dianggap kerja berlebihan.	Adanya pengurangan jam kerja bagi driver untuk memenuhi poin
---	---	---	--	--

Ketentuan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan timbul karena adanya perbuatan atau kelalaiannya yang menyebabkan kerugian pada pihak konsumen. Hal ini bisa di back up dengan Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dengan mewajibkan pihak perusahaan untuk membayar ganti rugi dan Pasal 1865 KUHPerdata dengan kewajiban pihak yang telah menuduh (konsumen) untuk membuktikannya. Dalam hukum perdata upaya untuk membuktikan dan menentukan siapa yang telah melakukan perbuatan melawan hukum, menurut ketentuan Pasal 1243 dan Pasal 1365 KUHPerdata diatur azas liability based on fault. Dalam pasal tersebut unsur kesalahan bersifat menentukan

pertanggungjawaban yang berarti bila tidak terbukti adanya kesalahan tidak ada keajiban untuk memberi ganti rugi. Kemudian bisa juga dengan Pasal 19 ayat (1) UU No.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.

Terkait dengan itu Pasal 45 ayat (1), (2), dan (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan maupun di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa, apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

. Badan yang dibentuk pemerintah adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan atau ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah

yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen untuk penyelesaian sengketa tersebut. Tata caranya adalah membuat pengaduan atas kerugian yang dilakukan pelaku usaha ke BPSK atau LPKSM, Lembaga ini diberi Tugas dan wewenang oleh Negara untuk sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Adapun tugas dan wewenangnya adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap konsumen, memutuskan atau menetapkan ada atau tidak adanya kerugian konsumen dan memberikan sanksi administratif. Undang-Undang Perlindungan Kosumen ini memberikan ruang bagi konsumen yang merasa dirugikan menggugat pelaku usaha melalui peradilan umum tetapi jika konsumen ingin penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha melalui di luar pengadilan maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyediakan badan yang dibentuk pemerintah secara khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha

B. Perlindungan Hukum Masyarakat Pengguna Layanan Ojek *Online* berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap

Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan inovasi baru di bidang industri barang atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang industri jasa adalah pengangkutan umum dengan

menggunakan aplikasi internet sebagaimana telah dioperasikan oleh berbagai perusahaan transportasi online, antara lain Uber, Go-Jek, Grab dan sebagainya. Dalam konteks Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Perusahaan transportasi online berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa transportasi online berkedudukan sebagai konsumen.

Faktor-faktor yang menjadi kelemahan konsumen ialah rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam pemakaian, penggunaan, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Untuk memberikan jaminan tersebut, pada sektor perlindungan konsumen pemerintah dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan.

Didalam perjanjian pengangkutan orang, terdapat dua subjek hukum yaitu Pengangkut dan Penumpang. Dari keduanya merupakan pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak - pihak yang terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam proses pengangkutan. Pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) dan/atau barang. Sedangkan penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan dan atas dasar itu dia berhak untuk memperoleh jasa

pengangkutan. Dengan demikian masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab dalam kegiatan pengangkutan. Seharusnya tanggung jawab terdiri dari dua aspek, yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebaiknya dan tanggung jawab ganti kerugian selama pelaksanaan pengangkutan keselamatan orang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab perusahaan pengangkutan umum, oleh karena itu sudah sepatutnya jika kepada perusahaan angkutan umum dibebani tanggungjawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim, yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya (Pasal 234 UULLAJ). Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang (Pasal 191 dan Pasal 192 Ayat (10) UULLAJ).

Menurut Recky Nurhayat Pambayun “hadirnya transportasi online di Kabupaten Cilacap mempermudah hidup masyarakatnya, transportasi online atau angkutan umum juga menggunakan metode pembayaran dengan yang lebih praktis, canggih, murah dan banyak promo yang disebut Go Pay untuk aplikasi Gojek dan Ovo untuk aplikasi Grab.”⁶⁰ Go Pay adalah alat pembayaran online sebagai alat tukar barang atau jasa yang disediakan perusahaan Gojek. Ovo adalah layanan pembayaran online sebagai alat tukar barang atau jasa yang disediakan perusahaan Grab.

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Recky Nurhayat Pambayun, selaku pengguna layanan ojek Online di Kabupaten Cilacap, pada tanggal 24 April 2019.

Dari hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada 10 responden di sekitar wilayah kabupaten cilacap yang terdiri dari 4 driver/mitra ojek online, 5 masyarakat pengguna layanan ojek online dan 1 dari Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap. Beberapa dari masyarakat pengguna tersebut memiliki problem yang dialami disaat menggunakan transportasi online berbasis aplikasi. Beberapa masyarakat pengguna mengeluhkan dan merasa sangat tidak nyaman juga kecewa dengan sikap driver yang tidak memiliki sopan santun kepada konsumen sehingga berpotensi melakukan pelecehan verbal. Menurut Perusahaan Gojek sebenarnya sudah memiliki aturan untuk para driver nya yakni standar pelayanan atau SOP. Menurut Bapak Taufik sebagai driver ojek online⁶¹ menuturkan bahwa driver juga memiliki Standart Operasional Prosedur (SOP) yang sudah dikeluarkan perusahaan Gojek yaitu sangat tidak dianjurkan untuk memulai percakapan dengan pengguna dan bersikap tenang dan santun serta ramah ketika berbicara dan jawablah pertanyaan konsumen jika dirasa perlu, dan juga melanggar kewajibannya dalam UU No.8 Tahun 1999 yakni memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Apabila driver bersikap buruk terhadap konsumen atau konsumen yang merasa dirugikan maka konsumen bisa saja memberikan kritik, saran, dan juga penilaian bagi driver dengan memberikan bintang. Perusahaan akan langsung menindak driver tersebut yang melakukan kesalahan dengan melihat dari keluhan konsumen.

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Taufik, selaku Driver layanan ojek Online di Kabupaten Cilacap, pada tanggal 24 April 2019.

Jika ada konsumen yang mengeluhkan adanya kecelakaan tunggal akibat kesalahan driver. Hal tersebut dapat dijadikan sebuah pelajaran bagi para pengguna jalan raya agar lebih berhati-hati dalam berkendara, karena kejadian tidak terduga bisa terjadi dimanapun dan kapanpun. Dengan begitu driver sudah melanggar Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen yakni hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Kemudian banyak konsumen mengalami tarif batas atas yang cukup tinggi hingga 4 kali lipat. Penulis sendiri pernah mengalami hal yang sama saat memesan Gojek yaitu Go Car, harganya naik hingga 2 kali lipat dari biasanya kemudian saat dimobil penulis bertanya kepada Rifai Arifin⁶² selaku driver Go Car, dan driver menjelaskan bahwa “driver Go Car sendiri banyak sekali yang mogok kerja karena perusahaan Gojek menambah kebijakan baru yang merugikan driver. Sehingga pada saatnya orderan meningkat hanyalah sedikit Driver Go Car yang aktif. Didalam berbagai contoh kasus, banyak yang mengatakan saat tengah malam dan hujan juga terjadi lonjakan harga karena sedikit driver yang aktif yang beralasan, driver memilih untuk tidak mengambil risiko.”

Didalam sistem transportasi online, keseimbangan antara demand and supply atau permintaan dan ketersediaan itu sangatlah penting. Yang perlu dijaga bukanlah hanya kepentingan konsumen semata, tetapi juga penyedia jasa termasuk driver. Bila wilayah daerah operasi dan jumlah kendaraan yang beroperasi tidak dibatasi, yang terjadi akanlah over supply. Selain menambah

⁶² Wawancara dengan Rifai Arifin, selaku Driver Go Car ojek Online di Kabupaten Cilacap, pada tanggal 24 April 2019

beban jalan, penghasilan driver juga akan menurun apabila terlalu banyak angkutan umum yang beroperasi. Manajemen perusahaan Gojek perlu mengkaji ulang kemampuan sistem komputer dalam mengantisipasi perkembangan usaha dan kesiapan sarana dan prasarana penunjang agar masyarakat pengguna dapat lebih puas.

Dalam peraturan tarif batas atas yang dilakukan untuk melindungi konsumen agar tidak ada kenaikan tarif yang sewenang-wenang di waktu tertentu, terutama pada saat jam sibuk dimana permintaan sedang sangat tinggi. Sedangkan saat pengaturan tarif batas bawah perlu ditetapkan untuk melindungi pengemudi dan agar tidak terjadi perang tarif atau banting harga yang dapat menjatuhkan usaha pesaingnya. Usulan tarif batas atas dan bawah ini sudah melalui pembahasan bersama dengan seluruhnya yang berkepentingan.

Alat transportasi online yang dijadikan sebagai angkutan umum merupakan transportasi yang diatur dalam undang-undang. Pengaturan tentang transportasi ataupun angkutan umum tersebut diatur di dalam UULLAJ. Dalam Pasal 1 angka 3 UULLAJ menyatakan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Telah diketahui bersama bahwa kurangnya payung hukum yang mengatur mengenai transportasi online menjadi permasalahan bagi konsumen dalam menggunakan jasa transportasi online tersebut. Tentu saja hal ini

bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UULLAJ.

Menurut H.M.N. Purwosutjipto, pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/ atau orang dari suatu tempat ke tempat tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.⁶³

Menurut Bapak Marwadi, Bidang Pengelolaan Penyelesaian Sengketa Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap, yang mengatakan bahwa transportasi online jika kita lihat dari yuridis formal mereka tidak memenuhi syarat sebagai transportasi umum pada umumnya. Karena antara pengemudi dengan perusahaan transportasi online haruslah memiliki perjanjian yang jelas dalam menjalankan usaha. Penulis sangatlah setuju dengan pendapat bapak mawardi tersebut karena dengan tidak adanya kejelasan tersebut sehingga hak-hak konsumen seringkali dirugikan. Sangat dibutuhkannya payung hukum yang jelas untuk mengatur mengenai transportasi online untuk semakin meningkatkan perlindungan terhadap konsumen pada transportasi online. Konsumen sendiri yang mengalami tindakan yang merugikan konsumen tersebut sekarang bisa menggugat di pengadilan atau juga dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pelaporan dapat dilakukan melalui publikasi pada media-media internet, seperti artikel dan petisi online dilengkapi dengan bukti-bukti yang jelas. Konsumen harus lebih cermat dan

⁶³ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang, jilid 3, Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 1998, hlm. 115.

aktif dalam memilih penyedia jasa layanan transportasi online, sedangkan pelaku usaha harus meningkatkan pelayanannya kepada konsumen dikarenakan banyaknya pesaing-pesaing lain sehingga konsumen dapat meninggalkan dengan beralih menggunakan jasa layanan transportasi umum ataupun transportasi online yang lain.⁶⁴

Menurut Bapak Bambang Sumantri,⁶⁵ dari Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Cilacap, Perlindungan Konsumen itu sendiri yaitu semua upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen. Bapak Bambang Sumantri juga menyebutkan mengenai driver cadangan untuk harus adanya edukasi kepada konsumen yang mengajarkan mengenai adanya hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan klausula baku jika ada plat nomor berbeda ataupun driver transportasi online berbeda dengan yang telah terdaftar didalam aplikasi maka lebih baik di tolak dan beritahu kepada sistem yang telah disediakan oleh perusahaan transportasi online tersebut demi keamanan konsumen itu sendiri. Perlindungan hukum dari perusahaan transportasi online sebenarnya masihlah sangat kurang, seharusnya pihak transportasi online haruslah memeriksa terlebih dahulu kendaraan yang telah didaftarkan, dan menghimbau kepada para pengemudi atau pemilik transportasi online untuk segera melengkapi persyaratan sesuai dengan Peraturan Menteri No.108 Tahun 2017. Pemerintah

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Marwadi, Bidang Pengelolaan Penyelesaian Sengketa Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap, pada tanggal 29 April 2019.

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Bambang Sumantri, Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Cilacap, pada tanggal 29 April 2019.

akan memberikan tindakan tegas kepada para driver yang kedapatan melanggar aturan. Beberapa syarat yang perlu dilengkapi antara lain mesti mengantongi SIM A umum, bergabung dengan badan hukum koperasi ataupun PT yang memiliki izin penyelenggaraan dan melengkapi dokumen perjalanan yang sah seperti STNK yang seharusnya dapat menunjukkan bukti uji lulus kendaraan bermotor atau KIR dari satlantas, kartu pengawasan, serta dilengkapi dengan tanda khusus berupa stiker angkutan sewa khusus, tidak dengan mudah menerima driver begitu saja. Sangat dianjurkan seharusnya penumpang dari transportasi online di asuransikan melalui penambahan tarif yang ditentukan. Sehingga tidak terjadi lagi lempar tanggung jawab. Terdapat 2 subjek hukum dalam perlindungan konsumen yaitu pelaku usaha dan konsumen.

Pelaku usaha yaitu orang perseorangan atau badan usaha yang baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi dan Konsumen yaitu setiap orang yang membeli suatu barang atau jasa untuk dinikmati dan dipakai oleh dirinya sendiri atau orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan barang atau jasa tersebut tidak untuk diperjualbelikan kembali. Sedangkan, Dalam bidang transportasi online, yang disebut sebagai konsumen adalah penumpang yang menggunakan jasa transportasi online tersebut sedangkan pelaku usaha adalah pengangkut atau penyedia jasa dari transportasi tersebut baik perusahaan.

Konsumen dan perusahaan transportasi online memiliki hak dan kewajiban masing-masing sebagaimana yang telah diatur didalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK. Pada Pasal 4 UUPK khususnya pada angka 1 menyatakan bahwa adanya hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Hal ini merupakan salah satu hak yang sangat penting. Maksud dari hak ini adalah bahwa seorang konsumen yang menggunakan jasa transportasi online tersebut harus di antar dengan nyaman, aman dan selamat sampai pada tujuan yang dikehendaki. Hak selanjutnya ada pada angka 3 yang menyatakan adanya hak atas informasi yang jujur, benar, dan jelas mengenai kondisi dan jaminan yang diperjanjikan.

Yang dimaksud dengan hak ini adalah bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan suatu keterangan atau informasi yang sesuai dengan barang atau jasa yang dikonsumsi, agar konsumen mendapatkan suatu kejelasan yang dapat menghindarinya dari kerugian. Apabila dikaitkan dengan hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi jasa, maka setiap jasa transportasi online yang mempunyai risiko terhadap keamanan konsumen, harus disertai dengan informasi yang benar, jelas dan jujur sesuai dengan yang tertera di aplikasi pada angka 4 ada hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Maksudnya ini adalah konsumen harus didengar pendapatnya agar barang atau jasa tersebut bisa dapat menjadi barang dan/atau jasa yang lebih baik serta harus mendengarkan keluhan konsumen karena konsumen merupakan orang yang menggunakan barang atau jasa tersebut, apakah barang atau jasa

itu melanggar suatu ketentuan yang ada dan seharusnya. Dalam menggunakan jasa transportasi online, pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak dari konsumen.

Kewajiban daripada pelaku usaha Pasal 7 UUPK, khususnya pada angka 1 yang menyatakan untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Juga pada angka 2 yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dan angka 3 yaitu memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, yang berarti pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan dan dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Didalam contoh kasus memakai pengemudi yang berbeda dengan yang terdaftar di aplikasi atau driver cadangan sudah jelas bahwa hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan yang dijanjikan tidak terpenuhi. Karena terdapat ketidaksesuaian antara pengemudi yang terdaftar di aplikasi dengan pengemudi yang mengangkut konsumen. Apalagi hingga menyebabkan suatu kerugian pada konsumen itu sendiri, yang berarti bahwa hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa juga tidak terpenuhi.

Didalam contoh kasus diatas adanya kenyamanan yang dilanggar karena konsumen tidak merasa nyaman saat menggunakan jasa transportasi online juga keamanan, bahwa konsumen pada saat menggunakan

menggunakan jasa transportasi online konsumen tidak di antar sampai pada tujuan melainkan di ikat dan dimintai barang-barang berharganya. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh kenikmatan atas barang dan jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Bentuk kenikmatan atas konsumsi barang atau jasa oleh konsumen adalah rasa aman dan rasa selamat. Setelah konsumen mendapatkan hak-haknya, konsumen juga harus melaksanakan kewajibannya.

Pasal 5 angka 3 UUPK, menyebutkan konsumen wajib untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Maksudnya adalah konsumen yang telah di antar sampai pada tujuan dengan selamat harus membayar sesuai dengan uang yang sudah disepakati pada perjanjian yaitu yang sudah tertera didalam aplikasi. Disamping hak-hak dan kewajiban dari konsumen, pelaku usaha juga mempunyai hak-hak dan kewajiban yang harus dihormati. Hak pelaku usaha pada angka 1 adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Maksudnya adalah sama seperti kewajiban konsumen untuk membayar sesuai dengan nilai yang telah disepakati. Jika dilihat pada kasus driver cadangan maka ketiga kewajiban tersebut tidaklah dipenuhi oleh pengemudi. Pihak transportasi online atau pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak dari konsumen dalam menjalankan usahanya.

Jika melihat pada contoh kasus driver atau pengemudi cadangan, maka adanya ketidaksesuaian informasi mengenai driver yang mengemudi

dan driver yang tertera pada aplikasi. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam transportasi online ini juga mengacu pada asas-asas perlindungan konsumen. Salah satunya asas kepastian hukum, yang dimaksud dengan asas kepastian hukum agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Sesuai dengan asas tersebut, baik hak-hak pelaku usaha maupun hak-hak konsumen dilindungi oleh peraturan perundangundangan dan sebaliknya masing-masing pelaku usaha dan konsumen memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku selain asas kepastian hukum, juga terdapat asas keamanan dan keselamatan konsumen.

Asas kepastian hukum ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam pemanfaatan serta penggunaan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan oleh konsumen. Asas tersebut ditujukan supaya konsumen mendapatkan jaminan atas manfaat yang akan diperoleh dari jasa itu sendiri, bahkan sebaliknya jasa juga harus diberikan jaminan bahwa apabila konsumen menggunakan sesuai dengan apa yang tercantum didalam perjanjian tersebut, maka konsumen akan dijamin keamanan dan keselamatannya dari efek negatif yang ditimbulkan oleh pemakaian jasa tersebut. Tetapi dalam transportasi online tidak terpenuhi asas tersebut, karena perlindungan hukum yang kurang sehingga tidak adanya kepastian hukum dan keamanan dan keselamatan dari konsumen. Konsumen disini adalah sebagai pihak yang lemah tentu harus mendapatkan dukungan

dan perlindungan hukum dari pemerintah. Pemerintah harus turun tangan dalam melindungi konsumen dari pelaku usaha yang nakal.

Bentuk perlindungan hukum terbagi dua yaitu perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif. Bentuk perlindungan yang diterima oleh konsumen yaitu berupa perlindungan yang bersifat preventif yaitu perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Sesuai dengan pendapat Ketua Majelis Permusyawaratan Rakyat bahwa untuk mengatasi persoalan tersebut, maka Negara harus hadir ialah harus adanya payung hukum yang diberikan oleh pemerintah. Apabila negara turut campur tangan maka persoalan transportasi online ini akan pelan-pelan teratasi. Pada poin kedua kode etik pengemudi transportasi online secara tertulis untuk menyediakan transportasi yang aman dan nyaman pada konsumen, keselamatan pelanggan dan pengemudi dalam program transportasi berbasis aplikasi adalah perhatian yang paling utama yang diberikan kepada konsumen.

Kewajiban yang harus diberikan oleh pengemudi untuk mengantarkan penumpang dengan aman sejalan dengan peraturan mengenai jalan dikota tempat pengemudi berada. Pihak transportasi online merekomendasikan bahwa pengemudi selalu mengingatkan kepada penumpang untuk menggunakan sabuk pengaman ketika berada didalam kendaraan jika menggunakan alat transportasi roda empat atau mobil. Untuk menghindari kekerasan dan perilaku agresif, dengan keamanan dan keselamatan sebagai kuncinya, transportasi online tidak membenarkan bentuk kekerasan atau

agresi apapun terhadap konsumen. Adapun hal yang sangat dilarang untuk melakukan bentuk apapun atas kekerasan seksual, termasuk membuat komentar negatif, pelecehan seksual, kontak fisik, pengekangan yang tidak sesuai dengan hukum, dan penganiayaan. Semua hal negatif tersebut melanggar hukum dan merupakan suatu pelanggaran serius terhadap kebijakan keselamatan pengguna transportasi online. Pelaku akan dituntut menurut hukum yang berlaku.

Untuk itu perusahaan atau pelaku usaha dapat menyediakan transportasi yang dapat diandalkan untuk konsumen ataupun pelanggan. Untuk dapat membuat transportasi online sebagai suatu program pemesanan yang dapat diandalkan. Adanya syarat terhadap pengemudi transportasi online, bahwa pengemudi tidak boleh memindahkan suatu pekerjaan pada pengemudi lain. Bahwa pengemudi yang menjemput penumpang dan mengantarkan penumpang harus sesuai dengan pengemudi yang tertera dan terdaftar di aplikasi yang dimilikinya tersebut.

Berdasarkan pada uraian diatas maka dapat dilihat bahwa transportasi online tidak sesuai dengan aturan yang ada pada transportasi umum yang diatur dalam UULLAJ. Transportasi online tidak menggunakan plat kuning seperti kendaraan umum lainnya. Transportasi online tetap menggunakan plat hitam sedangkan menurut Bapak Marwadi,⁶⁶ didalam UULLAJ plat hitam tidak diperbolehkan digunakan sebagai angkutan umum yang berbayar. Dan ini masih menjadikan pro dan kontra karena maraknya transportasi yang

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Marwadi, Bidang Pengelolaan Penyelesaian Sengketa Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap, pada tanggal 29 April 2019.

berbasis aplikasi ini menjamur dimanapun. Perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi online juga masih sangatlah rendah karena luasnya peraturan yang mengatur serta rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai hak-hak konsumen tersebut, juga tidak adanya aturan yang mengatur mengenai ganti kerugian. Sehingga terkadang pelaku usaha dapat beritikad yang tidak baik dalam menjalankan usahanya.

Hubungan kerjasama antara pelaku usaha atau perusahaan transportasi online dengan pengemudi tidaklah terdapat perjanjian kerjasama, kedua pihak ini hanya diikat melalui kode etik pengemudi transportasi online, sedangkan kode etik tersebut bukanlah suatu aturan hukum yang lugas serta tegas, dimana dalam kode etik tersebut tidak diatur mengenai hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Sehingga walaupun sudah diatur bahwa pengemudi tidak boleh memindahkan suatu pekerjaan kepada pengemudi lain, tetapi masih ada saja pengemudi yang melakukan hal nakal tersebut, ini dikarenakan tidak adanya sanksi yang tegas yang mengaturnya. Kasus transportasi online yang menggunakan driver cadangan, didalamnya tidak terdapat adanya perlindungan hukum bagi konsumen transportasi online yang menggunakan driver cadangan karena hukum yang tidak mendukung serta kurangnya payung hukum yang memayungi mengenai transportasi online ini menjadi persoalan utama yang lemah perlindungan hukum bagi konsumen pengguna

Menurut Bapak Bambang Sumantri,⁶⁷ dengan transportasi online bukanlah termasuk dalam jenis angkutan umum sesuai yang diatur dalam UULLAJ. Dari jaman dahulu sampai dengan sekarang ini, transportasi memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Selain memberikan kemudahan untuk berpergian, harganya juga terbilang relatif murah, tetapi jika peraturan hukumnya juga tidak kunjung diperbaiki maka akan semakin membahayakan konsumennya, hak-hak konsumen tidak dapat terpenuhi dan penumpang transportasi online termasuk yang menggunakan driver cadangan tidak dapat menuntut berdasarkan UUPK maupun UULLAJ, akan tetapi konsumen hanya dapat menuntut berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara tentang tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan mengganti kerugian.

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Bambang Sumantri, Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Cilacap, pada tanggal 29 April 2019.