



Tanggung Jawab Pihak Ketiga (MAXIM) Dalam Pemberian Ganti Rugi Kepada Konsumen Korban Kekerasan Seksual Oleh Pengemudi di Kabupaten Bone Bolango

Gita Amalia S. Aru¹, Nirwan Junus², Dolot Alhasni Bakung³
Universitas Negeri Gorontalo

Alamat: Jl. Jend. Sudirman No.6, Dulalowo Tim., Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo,
Gorontalo 96128; Telepon: (0435) 821125

Korespondensi penulis : arudtgita@gmail.com

Abstract

Sexual violence is a serious problem that affects many individuals throughout the world. In this context, drivers associated with acts of sexual violence are often the focus of attention. The responsibility of third parties, such as transportation service providers or application platforms, can be an important factor in providing compensation to victims who have experienced sexual violence by drivers. This research aims to analyze the responsibilities of third parties, especially companies providing transportation services or application platforms that facilitate meetings between drivers and passengers, in providing compensation to victims of sexual violence. This research uses an analytical approach by collecting data and information related to the policies and practices implemented by the Maxim company. The results of the analysis show that the responsibility of third parties, in this case Maxim, has an important role in providing compensation to victims of sexual violence. Maxim is expected to have a clear and transparent policy in handling reports of sexual violence involving their drivers. They should also provide safe and reliable communication channels for victims to report incidents. Apart from that, Maxim must also ensure that there is a fair and thorough investigation process for reports of sexual violence. They must cooperate with law enforcement authorities to ensure that legal action is taken against drivers involved in sexual violence. In addition, Maxim must provide support and assistance to victims of sexual violence, including access to counseling and mentoring services. This research concludes that the responsibility of third parties, such as Maxim, is very important in providing compensation to victims of sexual violence by drivers. Such companies must have clear policies, effective procedures, and open channels of communication so that victims feel heard and protected. In an effort to prevent sexual violence, such companies must also continue to increase awareness and training for their drivers regarding policies and prohibited actions in the context of sexual violence.

Keywords: *Third party liability, Maxim, compensation, victims of sexual violence, drivers, transportation service providers, application platforms.*

Abstrak

Kekerasan seksual merupakan masalah serius yang mempengaruhi banyak individu di seluruh dunia. Dalam konteks ini, pengemudi yang terkait dengan tindakan kekerasan seksual sering kali menjadi fokus perhatian. Tanggung jawab pihak ketiga, seperti perusahaan penyedia layanan transportasi atau platform aplikasi, dapat menjadi faktor penting dalam memberikan ganti rugi kepada korban yang telah mengalami kekerasan seksual oleh pengemudi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab pihak ketiga, khususnya perusahaan penyedia layanan transportasi atau platform aplikasi yang memfasilitasi pertemuan antara pengemudi dan penumpang, dalam memberikan ganti rugi kepada korban kekerasan seksual. Penelitian ini menggunakan pendekatan analitis dengan mengumpulkan data dan informasi terkait kebijakan dan praktik yang diterapkan oleh perusahaan Maxim. Hasil analisis menunjukkan bahwa tanggung jawab pihak ketiga, dalam hal ini Maxim, memiliki peran penting dalam pemberian ganti rugi kepada korban kekerasan seksual. Maxim diharapkan memiliki kebijakan yang jelas dan transparan dalam menangani laporan kekerasan seksual yang melibatkan pengemudi mereka. Mereka juga seharusnya menyediakan saluran komunikasi yang aman dan terpercaya bagi korban untuk melaporkan insiden tersebut. Selain itu, Maxim juga harus memastikan adanya proses investigasi yang adil dan menyeluruh terhadap laporan kekerasan seksual. Mereka harus bekerja sama dengan otoritas penegak hukum untuk memastikan bahwa tindakan hukum diambil terhadap pengemudi yang terlibat dalam kekerasan seksual. Selain itu, Maxim harus menyediakan dukungan dan bantuan kepada korban kekerasan seksual, termasuk akses ke layanan konseling dan pendampingan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tanggung jawab pihak ketiga, seperti Maxim, sangat penting dalam memberikan ganti rugi kepada korban kekerasan seksual oleh pengemudi. Perusahaan-perusahaan semacam itu harus memiliki kebijakan yang jelas, prosedur yang efektif,

dan saluran komunikasi yang terbuka agar korban merasa didengar dan dilindungi. Dalam upaya mencegah kekerasan seksual, perusahaan-perusahaan semacam itu juga harus terus meningkatkan kesadaran dan pelatihan bagi pengemudi mereka mengenai kebijakan dan tindakan yang dilarang dalam konteks kekerasan seksual.

Kata Kunci: Tanggung jawab pihak ketiga, Maxim, ganti rugi, korban kekerasan seksual, pengemudi, perusahaan penyedia layanan transportasi, platform aplikasi.

PENDAHULUAN

Provinsi Gorontalo merupakan salah satu daerah yang sudah menggunakan ojek online sebagai kebutuhan transportasi darat. Terdapat layanan aplikasi ojek online yang lebih populer daripada yang lainnya yaitu Maxim. Layanan ojek online Maxim menjadi pilihan konsumen dari berbagai kalangan dikarenakan tarifnya yang tergolong lebih murah layanan ojek lainnya. Pengguna jasa transportasi Maxim di Gorontalo tentunya di satu sisi akan merasakan berbagai keunggulan yang dimiliki dari penyedia layanan jasa ojek online. Namun di sisi lainnya transportasi ojek online ini juga memiliki kelemahan dengan belum adanya dasar aturan yang mengatur mengenai transportasi ojek online tersebut.

Perlindungan konsumen sebagaimana dimuat dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. “Perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.¹ Dalam hal ini undang-undang ini diperlukan untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha agar kedua belah pihak tidak ada yang merasa dirugikan

Berkembangnya jasa pengangkutan berbasis online ini tentu menimbulkan pro dan kontra terhadap legalitas keberadaan ojek online ini di Indonesia sebagai transportasi umum. Permasalahan yang timbul yaitu dianggapnya ojek berbasis online ini dianggap tidak memiliki izin atau liar.²

Kedua belah pihak yaitu konsumen (sebagai pengguna jasa) ojek online (sebagai pelaku usaha) terikat dalam satu hubungan perjanjian. Proses transaksi elektronik antara konsumen atau pengguna jasa dengan perusahaan transportasi online dimulai ketika konsumen atau pengguna men-download aplikasi layanan angkutan dan menyetujui syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan transportasi online.

Sebagaimana yang diketahui bersama setiap perjanjian melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang mengikatkan diri didalamnya. Begitu pula dengan konsumen yang mengikatkan diri dengan driver dalam perjanjian elektronik. Hubungan hukum adalah

¹ Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

² Putu Ari Sagita dan I Nyoman Wita. (2019). *Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online di Indonesia*. Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, [S.l.], vol 7 no 11. h. 3.

hubungan kewajiban dan hak secara timbal balik, yang timbul karena dilakukannya peristiwa hukum berupa perbuatan, kejadian, atau keadaan. Peristiwa hukum tersebut dapat berasal dari perjanjian atau ketentuan undang-undang.³

Bentuk pertanggungjawaban pihak pengendara ojek online bersangkutan terhadap keselamatan pengguna jasa, dikarenakan pertanggungjawaban dari driver dibutuhkan ketika melakukan kesalahan hukum kepada hak-hak para penumpang ojeknya. Pengguna jasa ojek bermotor disebut sebagai konsumen, dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 pada Pasal 1 angka 2 menjelaskan terkait “Konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun orang lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁴

Pada kasus yang terjadi di Gorontalo, seorang pengemudi Maxim yang bernama Wawan melakukan kekerasan seksual kepada seorang konsumen. Kejadian ini terjadi pada 17 desember 2022, konsumen tersebut memesan ojek online melalui aplikasi maxim dan Wawan (pengemudi maxim) menerima pesanan tersebut. Pada saat sampai di titik lokasi tujuan Wawan (pengemudi maxim) tidak memberhentikan motornya dan membawa konsumen ke lahan kosong di wilayah Bone Bolango dan melakukan aksinya di tempat itu. Wawan (pengemudi maxim) mengaku bahwa perbuatannya didasari karena nafsu dan kedinginan di perjalanan.⁵

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian hukum terkait **“Tanggung Jawab Pihak Ketiga (Maxim) Dalam Pemberian Ganti Rugi Kepada Konsumen Korban Kekerasan Seksual oleh Pengemudi”**.

METODE PENELITIAN

Suratman dan H. Philips Dillah dalam bukunya Metode Penelitian Hukum menjelaskan bahwa penelitian hukum ialah sebuah analisis dengan berobjek hukum. Pemaknaan hukum tidak saja terkandung dalam pemaknaannya sebagai sebuah kaidah saja (*law in book*), namun juga turut melingkupi ketentuan yang memiliki keterkaitan dengan tingkah laku manusia.⁶

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis-empiris. Penelitian yuridis-empiris merupakan penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau

³ Neng Yani Nurhayani. (2015). *Hukum Perdata*, Pustaka Setia, Bandung, 2015, hlm. 75

⁴ Setiawan, M. A., Sulaksono, A., & Gunawan, B. P. (2021). *Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Layanan Ojek Online*. *Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum*, 2(2), 39-42.

⁵ Sumiyati T. Kilo. (2023). Diakses pada link <https://www.hulondalo.id/news/9647762785/oknum-driver-maxim-ini-perkosa-penumpang-di-bawah-umur-alasannya-bikin-gemes>

⁶ Suratman Dan Philips Dillah. (2015). *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta. Hal. 39

implementasi ketentuan hukum normatif secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁷ Pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini berfokus kepada kewajiban hukum Maxim untuk memberikan ganti rugi kepada korban yang mengalami kekerasan oleh pengemudi Maxim.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemberian Ganti Rugi Yang Diberikan Pihak Ketiga (Maxim) Kepada Konsumen Yang Mengalami Kekerasan Seksual Yang Dilakukan Oleh Pengemudi

Dalam konteks hubungan kerja, kesalahan seorang pekerja/buruh yang menimbulkan kerugian bagi pihak ketiga, menjadi tanggung jawab perusahaan sebagaimana diterangkan Alinea Kedua Pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer). Maka, jika ada kerugian yang timbul kepada pihak ketiga akibat perbuatan pekerja/buruh dalam hubungan kerja, maka perusahaanlah yang bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut. Mengenai kerugian yang sebenarnya disebabkan oleh kesalahan manajemen, organisasi perusahaan, dan *corporate culture* serta kualitas SDM yang masih belum memadai, justru memang harus dituntut adanya profesionalisme dalam bekerja dan diupayakan peningkatan kualifikasi serta kompetensi kerja dari semua pihak yang saling membutuhkan.⁸

Penyedia aplikasi sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang dirasakan oleh konsumen yang sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:⁹

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Pada pasal 19 ayat 1 yang memuat Tanggung jawab pelaku usaha menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau

⁷ Abdulkadir Muhammad. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti. hal. 134

⁸ Sigar Aji Poerana. (2020). Diakses pada link <https://www.hukumonline.com/klinik/a/rugi-akibat-kesalahan-karyawan--bisakah-perusahaan-menuntut-lt4c3e84866682a/>

⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19

kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal Ini menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk menanggung konsekuensi negatif yang timbul akibat produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Dan pada pasal 19 ayat 2 Jenis ganti rugi menyebutkan bahwa ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha dapat berupa beberapa hal, antara lain:

- a) Pengembalian uang
- b) Penggantian barang dan/atau jasa
- c) Perawatan kesehatan
- d) Pemberian santunan

Mengenai tanggung jawab dalam hal menanggung kerugian yang dialami pengguna jasa atau konsumen dalam pelaksanaan perjanjian kemitraan seperti Maxim, tanggung jawab antara perusahaan ojek berbasis aplikasi online, yaitu Maxim, dan pengemudi/driver dianggap sejajar. yang mana hubungan kemitraan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh kedua belah pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling menguntungkan dan saling membesarkan.¹⁰

Hubungan kemitraan lahir berdasarkan ketentuan Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata) tepatnya di pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPPer) yang membolehkan setiap orang untuk melakukan perjanjian yang mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih. Para pihak dalam perjanjian hubungan kemitraan ini berhak menentukan hak dan kewajibannya masing – masing dengan catatan dalam membuat perjanjian kemitraan harus sesuai dengan syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPPer).¹¹

Oleh karena itu, ketika terjadi kerugian terhadap pengguna jasa, perusahaan Maxim memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan ganti rugi kepada konsumen secara bersama-sama dengan penyedia jasa transportasi (pengemudi). Tanggung jawab ini berlaku dalam situasi di mana kerugian yang dialami oleh pengguna jasa disebabkan oleh kesalahan atau tindakan yang dilakukan oleh pengemudi yang bekerja di bawah naungan perusahaan penyedia aplikasi online tersebut. Berdasarkan penjelasan pada pasal diatas maka pihak Maxim sebagai Pelaku Usaha harus mengganti kerugian korban kekerasan seksual oleh pengemudi Maxim.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pengemudi Maxim mengungkapkan bahwa mereka tidak tahu apa-apa tentang prosedur ganti rugi kepada

¹⁰ Mohammad Jafar Hafsa. (2000). *Kemitraan Usaha*, Jakarta : Sinar Harapan, Hal. 10

¹¹ Siti Faridah. (2021). Diakses pada link <https://smartlegal.id/ketenagakerjaan/2021/01/16/apakah-mitra-kerja-dan-karyawan-itu-berbeda/?amp=1>

konsumen. Mereka juga menyatakan bahwa pihak Maxim tidak memberikan edukasi yang memadai mengenai masalah tersebut, sehingga mereka kurang siap dalam menangani situasi apabila terjadi masalah dengan konsumen.¹²

Dari pernyataan yang diberikan oleh pengemudi maxim tersebut, pihak maxim tidak memberikan edukasi mengenai persoalan tanggung jawab hukum dan prosedur yang berkaitan dengan ganti rugi kepada konsumen. Hal ini menyebabkan ketidaktahuan, ketidaksiapan atau kesalahan dalam menangani masalah kepada konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa hal tersebut tidak dilakukan oleh pihak maxim. “Maxim tidak memberikan ganti rugi secara immateril kepada konsumen yang dirugikan oleh pengemudi dalam hal ini seperti kekerasan, pelecehan dll. Karena hal tersebut merupakan bentuk kesalahan pribadi dan diluar kendali dari pihak perusahaan Maxim”¹³ Hal tersebut bertentangan dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, dengan berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen. Hal ini sangat merugikan pengguna jasa ojek online dalam hal ini adalah konsumen.

Berdasarkan pernyataan tersebut dan informasi yang diberikan, bahwa pihak perusahaan Maxim Cabang Gorontalo tidak memberikan ganti rugi kepada korban kekerasan seksual pengemudi Maxim. Padahal hal tersebut menjadi hak korban dan menjadi kewajiban bagi perusahaan Maxim. Dapat dilihat bahwa tindakan yang dilakukan oleh perusahaan Maxim dalam hal tidak memberikan ganti rugi secara immateriil kepada konsumen yang dirugikan oleh pengemudi (seperti kekerasan dan pelecehan) bertentangan dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memenuhi hak konsumen yang dijamin oleh undang-undang. Salah satu hak konsumen yang dijamin adalah hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini, jika seorang konsumen mengalami kekerasan atau pelecehan yang dilakukan oleh pengemudi yang bekerja untuk Maxim, perusahaan tersebut bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen tersebut.

Selain itu, Pasal 19 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur bahwa pelaku usaha harus memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang timbul akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang

¹² Wawancara bersama Ian dan Handi, Pengemudi Maxim. 28 Oktober 2023.

¹³ Wawancara bersama Yanuar Kurniawan, Kepala Kantor Cabang Maxim Gorontalo, 11 Oktober 2023.

diperdagangkan. Dalam konteks ini, jika seorang konsumen mengalami kerugian yang disebabkan oleh tindakan kekerasan atau pelecehan yang dilakukan oleh pengemudi Maxim, perusahaan tersebut harus memberikan kompensasi dan ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab mereka.

Dengan demikian, jika Maxim tidak memberikan ganti rugi secara immateriil kepada konsumen yang dirugikan oleh pengemudi, hal tersebut dapat dianggap melanggar Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jasa ojek online sebagai konsumen.

Peneliti berpandangan bahwa perusahaan transportasi online dan pengemudi harus bertanggung jawab dalam kasus pelecehan seksual karena mereka dianggap sebagai mitra kerja. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak secara khusus mengatur tentang pelecehan seksual dalam konteks konsumen jasa, pandangan peneliti tersebut menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan perlindungan saat menggunakan layanan yang diberikan oleh pelaku usaha.

Dalam implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 menyebutkan bahwa pelaku usaha harus memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang timbul akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan. Hal ini dilakukan agar pelaku usaha dapat memenuhi semua janji dan prestasi yang telah mereka tawarkan kepada konsumen. Jika terjadi wanprestasi atau hanya sebagian dari prestasi yang dipulihkan secara maksimal, konsumen berhak mendapatkan kompensasi dan ganti rugi sebagai bagian dari perlindungan konsumen.

Dengan demikian, pengemudi dan perusahaan transportasi online tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab terkait pelecehan seksual yang dialami oleh konsumen. Mereka harus mempertanggungjawabkan tindakan tersebut dan memberikan perlindungan serta kompensasi kepada korban sesuai dengan asas dan tujuan perlindungan konsumen.

Upaya Hukum Konsumen Apabila Terjadi Pelanggaran Terhadap Hak-Hak Mereka Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Aturan hukum tentang penyelesaian sengketa konsumen sudah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen melalui BPSK dan Pengadilan Negeri. BPSK

dijadikan pertimbangan oleh hakim pengadilan Negeri. Namun putusan BPSK tersebut tidak dijadikan dasar pertimbangan hakim.¹⁴

Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi: “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.¹⁵

Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dimana ini merupakan salah satu contoh lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai dengan Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. BPSK merupakan lembaga penyelesaian sengketa dengan cara prosedur alternative dispute resolution, yakni yang dimaksud adalah konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Dimana suatu pokok permasalahan yang belum menemui titik terang kata damai tetapi masih mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan.¹⁶ Sesuai dengan pasal 45 dan 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen yang telah dirugikan oleh perusahaan ojek online dapat menyelesaikan kasusnya pada Lembaga BPSK agar mendapatkan kompensasi atau penggantian ganti rugi. BPSK adalah suatu lembaga yang menengahi persoalan konsumen bekerja seperti pengadilan akan tetapi hanya memeriksa pelanggaran berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hingga menyelesaikan persoalan tersebut. Dengan kata lain BPSK hanya memeriksa persoalan yang terjadi dengan berpegangan dasar Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hingga menyelesaikan persoalan konsumen yang ada.¹⁷

Jika pengemudi atau perusahaan tidak memberikan perlindungan atau bertanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan dalam suatu peristiwa hukum, konsumen dapat mengadakan atau menyelesaikan masalah. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat 2 “ penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Berdasarkan ketentuan ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa

¹⁴ I Saleh, NM Kasim, DA Bakung. (2023). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen*. Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara.

¹⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45

¹⁶ Susanti Adi Nugroho. (2015). *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Prenada, Jakarta, h.3

¹⁷ Janus Sidabalok. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada h.144.

konsumen menjadi 2 bagian yaitu¹⁸ penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi) dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi).

1. Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan (Non Litigasi)

Penyelesaian sengketa secara non litigasi adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan kepada hukum dan penyelesaian tersebut dapat digolongkan kepada penyelesaian yang berkualitas tinggi. Penyelesaian sengketa non litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat *win-win solution* dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari keterlambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik. Satusatunya kelebihan proses nonlitigasi ini sifat kerahasiaannya karena proses persidangan dan bahkan hasil keputusannya pun tidak dipublikasikan.¹⁹ dikategorikan sengketa konsumen apabila sudah terpenuhi unsur terdapatnya sengketa, pelaku usaha, konsumen serta adanya kerugian pihak konsumen. Terdapat 3 metode penyelesaian sengketa bersumber pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan;²⁰

Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan ADR (*alternative dispute resolution*) yang ada.²¹ Dimana kedua belah pihak yang terlibat berbicara dan berunding untuk mencapai kesepakatan damai tanpa campur tangan pihak lain.

Pasal 1 Angka 10 Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 menjelaskan bahwa mediasi merupakan, proses penyelesaian sengketa konsumen diluar peradilan dengan peraturan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa

¹⁸ Susanti Adi Nugroho. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Prenadamedia, Jakarta, hlm 98

¹⁹ Purba, P., Sudiarmaka, K., & Mangku, D. G. S. (2019). *Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng*. Jurnal Komunitas Yustisia, 2(3), 156-167.

²⁰ Rahman, A. (2018). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*. Jurnal Ilmu Hukum 2, no. 1: 79-91.

²¹ Ahmadi Miru. (2018) *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak cetakan 8*. Rajawali Press. Jakarta. hlm. 117.

dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator (Pasal 5 Ayat 2).²²

Akan tetapi, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persolan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa dimana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator.²³

Konsiliasi

Pasal 1 Ayat 9 Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 menjelaskan bahwa konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya di serahkan kepada para pihak. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis bertindak pasif sebagai konsiliator.²⁴

Definisi lainnya tentang arbitrase, adalah suatu tindakan hukum dimana ada pihak yang menyerahkan sengketa atau selisih pendapat antara dua orang (atau lebih) maupun dua kelompok (atau lebih) kepada seseorang atau beberapa ahli yang disepakati bersama dengan tujuan memperoleh suatu putusan final dan akhir.²⁵

Arbitrase

Pasal 1 angka 11 arbitrase adalah, proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK.²⁶

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai majelis. Arbitor yang telah dipilih memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari

²² Abdul Halim Barakatullah, *Op.Cit.*, hlm 88.

²³ Susanti Adi Nugroho. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenadamedia, Jakarta, hlm 109

²⁴ Abdul Halim Barakatullah. (2010). *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung. hlm 87.

²⁵ Prayitna abdurasyid. (2002). *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*. Jakarta: Fikahati Aneka. hal. 16

²⁶ *Ibid.* hlm 261

unsur pemerintahan sebagai ketua. Jika terjadi perdamaian antara kedua belah pihak yang bersengketa maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.²⁷

2. Penyelesaian melalui pengadilan

Proses melalui pengadilan hanya digunakan saat penyelesaian sengketa menggunakan jalur diluar pengadilan gagal menemui titik terang. Maka dari itu kalau penyelesaian permasalahan melalui majelis hukum tetap dibuka dengan jelas sehabis para pihak kandas/gagal menyelesaikan sengketa yang terjalin di luar majelis hukum memandang pada pasal 45 ayat 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.²⁸

Proses penyelesaian permasalahan konsumen melalui pengadilan, terdapat celah yang mungkin dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab mereka, sehingga konsumen seringkali berada dalam posisi yang dirugikan. Meskipun konsumen telah dirugikan secara materiil karena menerima barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan, mereka masih harus menanggung kerugian tambahan berupa waktu, tenaga, pikiran, dan biaya yang dikeluarkan selama proses persidangan. Di sisi lain, konsumen seringkali tidak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian yang memadai sesuai dengan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hak untuk mendapat kompensasi/ganti rugi tidak dapat terwujud bila putusan tidak dilaksanakan dengan sukarela dan kemudian harus diajukan permohonan eksekusi. Proses eksekusi harus didahului dengan permohonan eksekusi disertai data atau keterangan tentang objek eksekusi oleh pihak yang dimenangkan (konsumen) kepada Ketua Pengadilan. Sehingga apabila pihak yang dimenangkan (konsumen) tidak mampu mencari harta benda pihak yang kalah maka konsumen hanya mendapatkan putusan tanpa ada pelaksanaan putusan.²⁹

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

²⁷ *Ibid*, hlm 116.

²⁸ Rusli, T. *Op. Cit.*

²⁹ Fauzi, A., & Koto, I. (2022). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi Dan Non-Litigasi*. Jurnal Yuridis, 9(1), 13-26.

Pelaku usaha, termasuk perusahaan aplikasi penyedia layanan dalam hal ini adalah Maxim, memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pada kasus yang dikaji terkait perusahaan Maxim Cabang Gorontalo, terdapat pelanggaran terhadap hukum positif yang berlaku di Indonesia, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maxim tidak memberikan ganti rugi secara immateriil kepada konsumen yang dirugikan oleh pengemudi, seperti dalam kasus kekerasan dan pelecehan. Dalam hal tersebut, Maxim Cabang Gorontalo tidak mematuhi hukum perlindungan konsumen yang berlaku dan memberikan ganti rugi secara immateriil kepada konsumen yang dirugikan oleh pengemudi. Tindakan ini penting untuk memenuhi hak dan kewajiban perusahaan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen yang menggunakan layanan mereka.

Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila terdapat pelanggaran hak dan kewajiban pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, khususnya dalam kasus kekerasan seksual yang dilakukan oleh pengemudi ojek online, konsumen memiliki beberapa upaya hukum yang dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) dapat menjadi alternatif pertama yang dapat diambil oleh konsumen diantaranya adalah Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk memilih penyelesaian melalui pengadilan jika permasalahan tidak dapat diselesaikan secara damai. Dalam mengambil langkah-langkah hukum ini, konsumen perlu memahami prosedur dan mekanisme yang berlaku serta memperoleh bantuan hukum yang sesuai guna memastikan hak-hak mereka terlindungi dan mendapatkan keadilan yang layak.

Saran

1. Peningkatan Kesadaran dan Pendidikan
 - Penyedia layanan aplikasi sebagai pelaku usaha harus meningkatkan kesadaran dan pemahaman pengemudi terkait etika kerja, perlindungan konsumen, dan konsekuensi hukum dari tindakan yang melanggar.
 - Melakukan pelatihan yang teratur kepada pengemudi mengenai perilaku yang dilarang, keamanan konsumen, dan pentingnya menghormati hak-hak konsumen.
 - Mengedukasi konsumen tentang hak-hak mereka, termasuk hak mendapatkan perlindungan dan ganti rugi jika mengalami kerugian.

2. Mekanisme Pelaporan dan Penanganan Pengaduan

- Penyedia layanan aplikasi sebagai pelaku usaha harus menyediakan mekanisme yang jelas, mudah diakses, dan transparan bagi konsumen untuk melaporkan pengaduan terkait kekerasan seksual atau kerugian lainnya.
- Membentuk tim khusus yang terlatih untuk menangani pengaduan konsumen dengan cepat, efektif, dan sensitif terhadap kekerasan seksual.
- Memberikan perlindungan dan kerahasiaan kepada konsumen yang melaporkan kekerasan seksual, serta mengambil tindakan tegas terhadap pengemudi yang terbukti melakukan tindakan tersebut.

3. Peningkatan Pengawasan dan Seleksi Pengemudi

- Penyedia layanan aplikasi sebagai pelaku usaha harus melakukan pengawasan yang ketat terhadap pengemudi mereka untuk memastikan bahwa mereka mematuhi standar perilaku dan etika yang ditetapkan.
- Melakukan pemeriksaan latar belakang dan verifikasi yang ketat terhadap calon pengemudi, termasuk pemeriksaan catatan kriminal dan referensi.
- Melakukan evaluasi rutin terhadap pengemudi yang sudah bergabung untuk memastikan bahwa mereka tetap memenuhi standar yang ditetapkan.

4. Perubahan Kebijakan dan Kontrak

- Penyedia layanan aplikasi sebagai pelaku usaha harus memperbarui kebijakan mereka untuk mencakup ketentuan yang jelas terkait tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen yang mengalami kekerasan seksual.
- Kontrak antara perusahaan dan pengemudi harus mencakup klausul yang menegaskan bahwa pengemudi bertanggung jawab atas tindakan mereka dan perusahaan akan memberikan perlindungan dan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan

5. Penegakan Hukum

- Pemerintah dan lembaga terkait harus mengawasi dan memastikan kepatuhan perusahaan-perusahaan aplikasi penyedia layanan terhadap undang-undang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barakatullah. (2010). *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung.
- Abdulkadir Muhammad. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ahmadi Miru. (2018) *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak cetakan 8*. Rajawali Press. Jakarta.

- Fauzi, A., & Koto, I. (2022). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi Dan Non-Litigasi*. Jurnal Yuridis, 9(1), 13-26.
- I Saleh, NM Kasim, DA Bakung. (2023). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen*. Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara.
- Janus Sidabalok. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Mohammad Jafar Hafsa. (2000). *Kemitraan Usaha*, Jakarta : Sinar Harapan,
- Neng Yani Nurhayani. (2015). *Hukum Perdata*, Pustaka Setia, Bandung, 2015
- Prayitna abdurasyid. (2002). *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*. Jakarta: Fikahati Aneka.
- Putu Ari Sagita dan I Nyoman Wita. (2019). *Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online di Indonesia*. Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, [S.l.], vol 7 no 11.
- Purba, P., Sudiatmaka, K., & Mangku, D. G. S. (2019). *Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng*. Jurnal Komunitas Yustisia, 2(3), 156-167.
- Rahman, A. (2018). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang.*” Jurnal Ilmu Hukum 2, no. 1: 79-91.
- Susanti Adi Nugroho. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenadamedia, Jakarta.
- Susanti Adi Nugroho. (2015). *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Prenada, Jakarta.
- Setiawan, M. A., Sulaksono, A., & Gunawan, B. P. (2021). *Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Layanan Ojek Online*. Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum, 2(2)
- Sumiyati T. Kilo. (2023). Diakses pada link <https://www.hulondalo.id/news/964776278/5/oknum-driver-maxim-ini-perkosa-penumpang-di-bawah-umur-alasannya-bikin-gemes>
- Suratman Dan Philips Dillah. (2015). *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta.
- Sigar Aji Poerana. (2020). Diakses pada link <https://www.hukumonline.com/klinik/a/rugi-akibat-kesalahan-karyawan--bisakah-perusahaan-menuntut-lt4c3e84866682a>
- Wawancara bersama Ian dan Handi, Pengemudi Maxim. 28 Oktober 2023