

PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM PIHAK TRANSPORTASI ONLINE ATAS KEBERADAAN AKUN TUYUL YANG DAPAT MERUGIKAN KONSUMEN MAUPUN PENGEMUDI

Fitri Nurfhanita Putri *¹
Frengky Mahulette ²
Muhammad Adrian Maulana ³
Zaidatul Zulfa ⁴
Yuyut Prayuti ⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Nusantara

*e-mail: fitrifhaniaputri93@gmail.com, frengkymahulette@gmail.com, mamaulana10@gmail.com,
Zaidatulzulfa5@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pertanggungjawaban hukum pihak penyedia jasa transportasi online terkait keberadaan akun tuyul yang berpotensi merugikan konsumen dan pengemudi. Akun tuyul merupakan akun fiktif yang digunakan untuk memanipulasi sistem transportasi online guna mendapatkan keuntungan secara ilegal. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan-undangan dan konteks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan akun tuyul melanggar ketentuan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pihak penyedia jasa transportasi online dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas kelalaian dalam pengawasan dan pencegahan penggunaan akun tuyul. Bentuk pertanggungjawaban mencakup kewajiban memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan serta penerapan sanksi administratif sesuai ketentuan yang berlaku. Penelitian menginstruksikan penguatan sistem verifikasi akun, peningkatan pengawasan, dan sanksi tegas untuk mencegah praktik penggunaan akun tuyul.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban Hukum, Transportasi Online, Akun Tuyul, Perlindungan Konsumen.

Abstract

This study examines the legal responsibility of online transportation service providers related to the existence of tuyul accounts that have the potential to harm consumers and drivers. Tuyul accounts are fictitious accounts used to manipulate the online transportation system in order to gain illegal profits. The research method used is normative juridical with a regulatory and contextual approach. The results of the study indicate that the existence of tuyul accounts violates the provisions of the Electronic Information and Transactions Law and the Consumer Protection Law. Online transportation service providers can be held legally accountable for negligence in supervising and preventing the use of tuyul accounts. The form of accountability includes the obligation to provide compensation to the injured party and the application of administrative sanctions in accordance with applicable provisions. The study instructs the strengthening of the account verification system, increased supervision, and strict sanctions to prevent the practice of using tuyul accounts.

Keywords: Legal Liability, Online Transportation, Tuyul Account, Consumer Protection.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan informasi teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sektor transportasi. Hadirnya transportasi berbasis aplikasi online (ride-hailing) telah memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasinya. Namun seiring dengan populernya layanan transportasi online, muncul berbagai permasalahan yang mengganggu ekosistem bisnis ini, salah satunya adalah fenomena akun tuyul.

Akun tuyul merupakan istilah yang merujuk pada akun fiktif atau akun yang dimanipulasi dalam aplikasi transportasi online untuk mendapatkan keuntungan secara tidak sah. Praktik ini dilakukan

dengan memanfaatkan celah sistem aplikasi menggunakan berbagai cara, seperti penggunaan aplikasi tambahan (GPS palsu) atau manipulasi data perjalanan. Keberadaan akun tuyul tidak hanya merugikan perusahaan penyedia jasa transportasi online, tetapi juga berdampak negatif terhadap konsumen dan pengemudi yang beroperasi secara legal.

Konsumen dapat dirugikan karena praktik akun tuyul seringkali menyebabkan pembatalan pesanan secara sepihak, penetapan tarif yang tidak wajar, hingga potensi terjadinya tindak kejahatan. Sementara bagi pengemudi legal, keberadaan akun tuyul menciptakan persaingan tidak sehat dan mengurangi kesempatan mereka mendapatkan perintah yang wajar. Data dari berbagai sumber menunjukkan peningkatan signifikan penggunaan akun tuyul, dengan perkiraan kerugian mencapai miliaran rupiah per tahun.

Permasalahan ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana tanggung jawab hukum pihak penyedia jasa transportasi online dalam mencegah dan menanggulangi praktik penggunaan akun tuyul. Meskipun terdapat regulasi terkait teknologi informasi dan perlindungan konsumen, implementasi dan penegakan hukumnya masih menghadapi berbagai tantangan. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya dapat menjadi landasan hukum dalam menangani permasalahan ini.

Urgensi penelitian ini semakin relevan mengingat masifnya penggunaan transportasi online dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Diperlukan kajian mendalam mengenai aspek tanggung jawab hukum pihak penyedia jasa transportasi online untuk memberikan kepastian hukum.

METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris, yaitu penelitian yang mengkaji aspek hukum yang terjadi di masyarakat dengan cara memadukan data-data sekunder dengan data primer yang diperoleh di lapangan. Fokus penelitian diarahkan pada praktik penggunaan akun tuyul dalam transportasi online dan dampaknya terhadap konsumen serta pengemudi.
2. Sifat penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai pertanggungjawaban hukum pihak transportasi online terkait keberadaan akun tuyul, kemudian menganalisisnya berdasarkan peraturan-undangan yang berlaku.
3. Sumber Data
 - a. Data Primer
 - Wawancara dengan pihak penyedia jasa transportasi online
 - Wawancara dengan pengemudi transportasi online
 - Wawancara dengan konsumen transportasi online
 - Wawancara dengan pihak kepolisian terkait penanganan kasus akun tuyul
 - b. Data Sekunder
 - Bahan hukum primer: peraturan-undangan terkait
 - Bahan hukum sekunder: buku, jurnal, artikel ilmiah
 - Bahan hukum tersier: kamus hukum, ensiklopedia

1. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara Dilakukan dengan metode wawancara terstruktur kepada narasumber yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi mendalam tentang permasalahan akun tuyul.
- b. Studi Dokumen Mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen terkait seperti peraturan perusahaan, kebijakan internal, dan data statistik penggunaan akun tuyul.
- c. Observasi melakukan pengamatan langsung terhadap praktik penggunaan transportasi online dan potensi perlindungan sistem melalui akun tuyul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Jasa Transportasi Online Terhadap Keberadaan Akun Tuyul.

- Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pihak penyedia jasa transportasi online memiliki kewajiban hukum untuk bertanggung jawab atas keberadaan akun tuyul dalam sistem aplikasinya. Tanggung jawab ini didasarkan pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyedia jasa wajib melakukan pengawasan ketat terhadap sistem aplikasi dan memastikan keamanan data pengguna. Dalam praktiknya, perusahaan transportasi online telah menerapkan berbagai kebijakan internal untuk mencegah dan menangani masalah akun.
- Penyedia jasa transportasi online juga bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan akun tuyul. Hal ini mencakup kerugian materiil maupun immateriil yang timbul dari pembatalan sepihak, penetapan tarif yang tidak wajar, atau tindakan yang merugikan lainnya. Perusahaan wajib memberikan penyelesaian dan penyelesaian yang adil kepada konsumen yang dirugikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dampak Keberadaan Akun Tuyul Terhadap Ekosistem Transportasi Online.

- Keberadaan akun tuyul telah menimbulkan dampak negatif yang signifikan terhadap ekosistem transportasi online. Bagi konsumen, praktik ini menyebabkan ketidaknyamanan dalam penggunaan layanan, potensi kerugian finansial, dan menurunnya kualitas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen seringkali mengalami pembatalan pesanan secara sepihak atau cemas pada penetapan tarif yang tidak wajar.
- Sementara bagi pengemudi legal, akun tuyul telah menciptakan persaingan yang tidak sehat dalam mendapatkan pesanan. Pengemudi yang beroperasi secara legal mengalami penurunan pendapatan yang signifikan karena pesanan banyak diambil oleh akun tuyul. Hal ini juga berdampak pada sistem pemeringkatan pengemudi yang menjadi tidak akurat dan merugikan pengemudi yang bekerja dengan jujur.

Upaya Pencegahan dan Penanganan yang Dilakukan.

- Dalam upaya mencegah dan menangani permasalahan akun tuyul, penyedia jasa transportasi online telah mengimplementasikan berbagai kebijakan dan sistem pengawasan. Perusahaan menerapkan sistem verifikasi akun yang lebih ketat, menggunakan teknologi deteksi GPS palsu, serta melakukan pemantauan aktivitas akun secara berkala. Program edukasi juga diberikan kepada pengemudi dan konsumen untuk meningkatkan kesadaran tentang bahaya penggunaan akun tuyul.

- Ketika ditemukan indikasi penggunaan akun tuyul, perusahaan akan melakukan investigasi dan memberikan sanksi tegas berupa pembekuan akun hingga pemutusan kemitraan. Kasus-kasus yang memiliki unsur pidana akan dilaporkan kepada pihak kepolisian untuk ditindaklanjuti sesuai hukum yang berlaku.

Kendala dalam Penanganan Akun Tuyul.

- Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, penanganan akun tuyul masih menghadapi beberapa kendala. Dari sisi teknis, pembuktian penggunaan akun tuyul seringkali sulit dilakukan karena pelaku menggunakan teknologi yang semakin canggih. Keterbatasan regulasi yang ada juga menjadi hambatan dalam penindakan hukum terhadap pelaku.
- Dari aspek yuridis, kompleksitas yurisdiksi digital dan keterbatasan regulasi yang ada menyulitkan proses penegakan hukum. Diperlukan pembaruan regulasi yang dapat mengakomodasi perkembangan teknologi dan modus operandi baru dalam ekosistem transportasi online.

Rekomendasi Pengembangan Sistem

- Berdasarkan temuan penelitian, diperlukan pengembangan sistem yang lebih komprehensif dalam menangani permasalahan akun tuyul. Hal ini mencakup peningkatan keamanan aplikasi, pengembangan teknologi anti-manipulasi, dan optimalisasi sistem pengawasan. Koordinasi antar lembaga terkait juga perlu diperkuat untuk menciptakan penanganan yang lebih efektif.

KESIMPULAN

Praktik akun tuyul, yang merupakan akun fiktif yang digunakan oleh pengemudi untuk mendapatkan pesanan tanpa benar-benar berfungsi, telah menjadi masalah serius dalam industri transportasi online. Praktik ini merugikan baik konsumen maupun pengemudi yang beroperasi secara jujur, karena menciptakan ketidakadilan dalam pendistribusian pesanan dan bonus.

Tindakan menggunakan akun tuyul dapat dikenakan sanksi hukum berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan KUHP terkait penipuan. Beberapa pengemudi telah ditangkap dan terancam hukuman penjara karena terlibat dalam praktik ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk memanfaatkan celah dalam sistem, konsekuensi hukum tetap mengintai.

Perusahaan transportasi online seperti Gojek dan Grab telah mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah ini dengan meluncurkan kebijakan untuk mendeteksi dan menghapus aplikasi yang digunakan untuk praktik curang, serta memberikan kesempatan kepada pengemudi untuk kembali ke jalur yang benar. Namun, efektivitas langkah-langkah ini masih perlu dievaluasi lebih lanjut.

SARAN

Perlu adanya program edukasi bagi pengemudi tentang konsekuensi hukum dari penggunaan akun tuyul dan pentingnya integritas dalam pekerjaan mereka. Penyuluhan ini dapat dilakukan oleh perusahaan melalui seminar atau informasi kampanye.

Perusahaan harus terus meningkatkan sistem pemantauan dan deteksi untuk mengidentifikasi praktik curang dengan lebih efektif. Penggunaan teknologi canggih seperti analisis data dan kecerdasan buatan dapat membantu dalam mendeteksi pola perilaku yang mencurigakan.

Diperlukan kerjasama yang lebih erat antara perusahaan transportasi online dan pihak kepolisian untuk menindak tegas pelanggaran hukum terkait penggunaan akun tuyul. Hal ini akan memberikan efek jera bagi para pelaku yang berpotensi melakukan kondisi.

Perusahaan juga harus memastikan menciptakan lingkungan kerja yang adil dengan distribusi pesanan yang merata di antara pengemudi, sehingga mengurangi insentif bagi mereka untuk menggunakan akun tuyul.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan industri transportasi online dapat beroperasi dengan lebih transparan dan adil, serta melindungi hak konsumen dan pengemudi yang jujur.

DAFTAR PUSTAKA

- Kajian Hukum Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online terhadap Keselamatan Konsumen . (2020). *Jurnal Legalitas*, 15(1), 75-89. DOI: 10.33087/legalitas.v15i1.383.
- Kedudukan Hukum Transportasi Online dan Tanggung Jawab Penyedia Jasa . (2022). *Jurnal Ilmiah Kedudukan Hukum, Fakultas Hukum Universitas Mataram*.
- Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek Online terhadap Konsumen . (2022). *Jurnal Kertha Semaya*, 10(8), 1728-1739.
- Tanggung Jawab Perusahaan Penyedia Layanan Transportasi Online terhadap Kerugian Pengemudi Akibat Perintah Fiktif . (2020). Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Agustina, R., & Dartanto, T. (2023). Analisis Dampak Ekonomi Penggunaan Akun Fiktif pada Layanan Transportasi Online di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 15(2), 45-62.
- Fadillah, M. R. (2024). Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen dalam Kasus Penipuan Akun Transportasi Online. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(1), 78-95.
- Handayani, S., & Wijaya, P. (2023). Kajian Hukum Pertanggungjawaban Platform Digital dalam Pencegahan Fraud Transportasi Online. *Jurnal Ilmu Hukum*, 18(3), 112-129.
- Kusuma, A. D., & Pratama, B. (2023). Aspek Hukum Perlindungan Data Pribadi dalam Pencegahan Penyalahgunaan Akun Transportasi Online. *Jurnal Teknologi dan Hukum Digital*, 9(2), 234-251.
- Nugroho, B., & Santoso, R. (2024). Tanggung Jawab Perusahaan Ride-Hailing terhadap Kerugian Akibat Akun Ilegal. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 7(1), 89-106.
- Prasetyo, H. (2023). Penegakan Hukum Siber dalam Menangani Kasus Akun Tuyul pada Aplikasi Transportasi Online. *Jurnal Cyber Law*, 11(4), 167-184.
- Setiawan, D., & Rahman, F. (2024). Urgensi Regulasi Khusus Pengawasan Aplikasi Transportasi Online di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 16(1), 45-62.
- Wijaya, K., & Permana, S. (2023). Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Kasus Penipuan Transportasi Online. *Jurnal Resolusi Konflik*, 8(2), 156-173.