



UNMAS DENPASAR

## JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 3, Nomor 01, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi:<https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

### PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP CUSTOMER OJEK ONLINE DALAM KASUS TINDAK PIDANA KEKERASAN SEKSUAL (STUDI KASUS DI KOTA DENPASAR)

Marion Yohanes Talan<sup>1)</sup>, Ni Putu Noni Suharyanti<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup>Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email : [nonisuharyantifh@unmas.ac.id](mailto:nonisuharyantifh@unmas.ac.id)

#### **Abstract**

*The development of information technology has been utilized by business actors such as Gojek in developing online application-based transportation, offering various features that make it easier for consumers in every service offered. However, of all the advantages offered, it still has disadvantages that can be detrimental to consumers, such as the behavior of drivers who are impolite and sexually harass consumers. The aims of this study were 1) to find out the legal protection for online motorcycle taxi customers as victims of sexual harassment in online transportation in Denpasar City and 2) to find out the obstacles in legal protection for online motorcycle taxi customers as victims of criminal acts of sexual harassment in online transportation in Denpasar City. The research method used is an empirical research method with a case approach. The results are, 1) Legal protection for online motorcycle taxi customers as victims of criminal acts of sexual harassment in online transportation in Denpasar City, which are commonly provided, include the following: Restitution, Medical Assistance and Psycho-Social Rehabilitation Assistance, Protection from the Family, Protection from the Community , and 2) Obstacles in legal protection of online motorcycle taxi customers as victims of criminal acts of sexual harassment in online transportation in Denpasar City, there are factors that hinder them including: 1) The legal factor itself, 2) the law enforcement factor, 3) the factor Facilities and Facilities, 4) Community Factors, 5) Cultural Factors.*

**Keywords:** *unpleasant behavior, consumer protection.*

#### **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi telah dimanfaatkan oleh para pelaku usaha seperti Gojek dalam membuat transportasi berbasis aplikasi online, menawarkan berbagai fitur memudahkan konsumen dalam setiap jasa yang ditawarkan. Namun dari semua kelebihan yang ditawarkan tersebut masih memiliki kekurangan yang dapat merugikan konsumen, seperti perilaku driver yang kurang sopan dan melakukan pelecehan seksual kepada konsumen. Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap customer ojek online sebagai korban tindak pidana pelecehan seksual dalam transportasi online di Kota Denpasar dan 2) untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam perlindungan hukum terhadap customer ojek online sebagai korban tindak pidana pelecehan seksual dalam transportasi online di Kota Denpasar. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian empiris dengan pendekatan kasus (case approach). Hasilnya, 1) Perlindungan hukum terhadap customer ojek online sebagai korban tindak pidana pelecehan seksual dalam transportasi online di Kota

Denpasar, yang lazim diberikan, antara lain sebagai berikut: Restitusi, Bantuan Medis dan Bantuan Rehabilitasi Psiko-Sosial, Perlindungan dari Keluarga, Perlindungan dari Masyarakat, dan 2) Hambatan-hambatan dalam perlindungan hukum terhadap customer ojek online sebagai korban tindak pidana pelecehan seksual dalam transportasi online di Kota Denpasar, terdapat faktor-faktor yang menghambatnya diantaranya: 1) Faktor Hukumnya Sendiri, 2) Faktor Penegak Hukum, 3) Faktor Sarana Dan Fasilitas, 4) Faktor Masyarakat, 5) Faktor Kebudayaan.

**Kata Kunci:** perbuatan tidak menyenangkan, perlindungan konsumen.

#### A. Pendahuluan

Internet merupakan media jaringan komputer untuk suatu proses jual beli barang dan jasa pada kegiatan perdagangan secara elektronik. Terjadinya transaksi antara dua belah pihak, adanya pertukaran barang jasa atau informasi dan menggunakan media internet merupakan karakteristik pada perdagangan elektronik. Kepercayaan satu sama lain merupakan dasar dari transaksi perdagangan elektronik di karenakan transaksi perdagangan elektronik dunia maya ini.<sup>1</sup> Usaha merupakan keseluruhan yang kompleks pada pengangkutan.<sup>2</sup> Jika dilihat dari pengertian tersebut yang dikatakan objek yang dimaksud dapat berupa barang ataupun orang. Transportasi dibagi menjadi pengangkutan darat,

pengangkutan udara dan pengangkutan laut.

Semakin tingginya mobilitas dan aktivitas masyarakat menyebabkan kebutuhan akan adanya suatu aplikasi yang dapat memudahkan dalam segala kegiatan transaksi sehari-hari menjadi keharusan. Mulai dari urusan transportasi, pemenuhan kebutuhan sehari-hari kini dengan kemajuan teknologi dan informasi semua kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan hanya menggunakan aplikasi online yang telah tersedia dalam ponsel pintar. Tentunya ini suatu fenomena yang menggembirakan, karena sangat membantu kita dari segi efisien waktu maupun tenaga yang

<sup>1</sup> Ahmad M. Ramli, 2004, **Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia** Jakarta:Refika Aditama. Hlm. 1.

<sup>2</sup> Fidel Miro S.E., MStr, 2005, **Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencanaan dan Praktisi**, Jakarta: Erlangga, Hlm. 4.

Doi:<https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>  
dikeluarkan.<sup>3</sup>

Secara umum transportasi memegang peran penting di Indonesia dalam pembangunan ekonomi, misalnya meningkatkan pendapatan nasional dan menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat. Hak atas pembangunan tidak terlepas dari ketentuan bahwa proses pembangunan harus memajukan martabat manusia, tujuan dari pembangunan adalah demi kemajuan yang terus menerus secara berkelanjutan untuk kesejahteraan masyarakat.<sup>4</sup> Pada dasarnya masyarakat di Indonesia pada umumnya bergantung pada transportasi umum untuk menunjang aktivitas sehari-hari, baik yang berupa transportasi konvensional maupun transportasi yang berbasis online. Dengan zaman yang terus berkembang pesat yang memajukan masyarakat dengan berbagai teknologi modern tersebut, masyarakat pun dengan sendirinya mulai mengikuti perkembangan tersebut dan lebih tertarik untuk

memilih jenis transportasi yang berbasis aplikasi online dibandingkan dengan transportasi konvensional.

Perkosaaan telah menjadi salah satu jenis kejahatan dibidang seksual yang membutuhkan perhatian yang serius, mengingat kasus ini dapat mengakibatkan persoalan komplikatif (serius dan beragam) dalam kehidupan kemasyarakatan dan kenegaraan, terutama kehidupan kaum perempuan, anak-anak dan masa depan suatu keluarga.

Banyaknya oknum yang memiliki tingkat kemungkinan melakukan kejahatan lolos mendaftar menjadi seorang driver patut dipertanyakan, hal tersebut seharusnya dapat dicegah dan dapat dihindari untuk menjaga keamanan seorang konsumen dalam melakukan perjalanan. Sangat disayangkan apabila dalam terobosan transportasi berbasis online ini masih sangat rentan sebagai tindak kejahatan, terobosan transportasi online ini seharusnya menjadi jawaban dari

---

<sup>3</sup> Ibid. Hlm. 12.

<sup>4</sup> Abbas Salim, 2012, **Manajemen Transportasi**, Jakarta: Raja Grafindo. Hlm. 10.

segala keresahan masyarakat yang mereka rasakan dalam transportasi umum termasuk dalam bidang konsumen merasa aman bukan hanya tentang efisiensi waktu saja.

Di Kota Denpasar, seorang driver bernama Lukman (34). Pelaku kerap melakukan aksi pelecehan terhadap perempuan di setiap kesempatan. Dia melakukan tindakan tidak senonoh memegang payudara dari perempuan yang lewat di depannya. Dia melakukan tindakan tidak di satu tempat tetapi di banyak tempat. Ada sekitar 11 TKP, terungkapnya aksi pelaku, berawal viralnya aksi pelaku yang terekam CCTV saat melakukan pelecehan terhadap korban yang masih dibawah umur pada Kamis, 14 April 2022, sekitar pukul 13.30 Wita diGang IV, Jalan Tukad Irawadi, Panjer, Denpasar Selatan, Bali. Saat itu, pelaku mengendarai sepeda motor Honda PCX warna putih.<sup>5</sup>

Secara garis besar terdapat

beberapa hak dasar konsumen yaitu: hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi konvensional maupun transportasi yang berbasis aplikasi online, sehubungan dengan itu diperlukannya suatu perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi serta jenis-jenis angkutan lain.

Segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa transportasi online melahirkan suatu permasalahan hukum yang panjang, terutama hubungan dengan tanggung jawab perusahaan penyedia layanan transportasi online terhadap para konsumennya. Sehingga diperlukannya suatu upaya dari perusahaan penyedia layanan jasa transportasi online maupun dari pemerintah untuk meningkatkan

---

<sup>5</sup> Merdeka.com. 2022. **Kasus Pelecehan Seksual Di Bali Pelaku Seorang Ojek Online Dan Sudah 11 Kali Beraksi.** Diakses melalui <https://m.merdeka.com/peristiwa/kasus-pelecehan-seksual-di-bali-pelaku-seorang->

[ojek-online-dan-sudah-11-kali-beraksi.html](https://m.merdeka.com/peristiwa/kasus-pelecehan-seksual-di-bali-pelaku-seorang-)

perlindungan dan menjamin kepastian hukum terhadap konsumen

### A. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara yang dapat digunakan dalam mengumpulkan data penelitian dan dibandingkan dengan standar ukuran yang telah ditentukan.<sup>6</sup> Menurut Soerjono Soekanto, yang dimaksud dengan penelitian hukum adalah kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau segala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya.<sup>7</sup> Metode penelitian merupakan salah satu hal yang penting dalam penulisan skripsi, hal ini dikarenakan untuk mencapai tujuan-tujuan penulisan, maka penelitian tersebut harus dilakukan secara sistematis, teratur, dan didukung oleh data yang lengkap.

### B. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Perlindungan Hukum

##### Terhadap Customer Ojek

---

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, 2002, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta, Rineka Cipta, hlm. 126-127.

### Online Sebagai Korban Tindak Pidana Pelecehan Seksual Dalam Transportasi Online

Tindak pidana pelecehan seksual merupakan tindak pidana yang dimuat di dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) pada Buku Kedua BAB XIV tentang Kejahatan Terhadap Kesusilaan. KUHP tidak mengenal istilah perbuatan seksual, tetapi dikenal dengan perbuatan cabul yang diatur pada Pasal 289 sampai dengan 296 KUHP. Pasal 289 KUHP menyebutkan bahwa barang siapa dengan kekerasan atau ancaman kekerasan memaksa seseorang untuk melakukan atau membiarkan dilakukan perbuatan cabul, diancam karena melakukan perbuatan yang menyerang kehormatan kesusilaan, dengan pidana penjara paling lama sembilan tahun.

Adanya transportasi online dimulai pada tahun 2015. Kemajuan

<sup>7</sup> Soerjono Soekanto, 2010, **Pengantar Penelitian Hukum**, Jakarta, UI Press, Hlm. 43.

teknologi memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, termasuk dalam hal transportasi. Namun, dengan adanya kemajuan teknologi yang mempermudah akses bagi masyarakat, tindak pidana masih kerap terjadi termasuk pada transportasi online yang salah satu kejahatannya adalah pelecehan seksual. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yuki Fimadi, yang merupakan Satgas Respon Perusahaan Gojek Kantor Cabang Bali (Tanggal 3 Januari 2023), beliau mengatakan bahwa terdapat 3 kasus mengenai pelecehan seksual yang terjadi tahun 2022 dengan berbagai bentuk, yaitu sebagai berikut:

Pelecehan dengan mengirim pesan yang tidak senonoh. Kejadian ini terjadi pada tanggal 18 Mei 2022 di Kota Denpasar, seorang anak berusia 12 (dua belas) tahun yang masih menempuh pendidikan tingkat SMP dilecehkan oleh seorang driver ojek online melalui pesan singkat dan bahkan mengirim pesan WhatsApp tidak senonoh kepada anak tersebut. Hal ini berawal ketika anak berinisial J (12) pulang

setelah belajar kelompok yang kemudian memesan taksi berbasis aplikasi ojek online. Sang driver ojek online awalnya menanyakan sekolah dan dengan siapa tinggal di rumah. Namun, tidak berhenti sampai di situ saja, driver ojek online tersebut justru menelpon dan mengirimkan pesan singkat yang tidak senonoh kepada anak berinisial J (12).

- a) Dengan begitu pelaku dapat diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) karena melanggar Pasal 45 jo. Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- b) Pelecehan seksual dengan melakukan perbuatan tidak senonoh. Seorang driver bernama Lukman (34). Pelaku kerap melakukan aksi pelecehan terhadap perempuan di setiap kesempatan. Dia melakukan tindakan tidak senonoh memegang payudara dari

perempuan yang lewat di depannya. Dia melakukan tindakan tidak di satu tempat

- c) Pelecehan seksual dengan melakukan perbuatan tidak senonoh. Seorang driver bernama Lukman (34). Pelaku kerap melakukan aksi pelecehan terhadap perempuan di setiap kesempatan. Dia melakukan tindakan tidak senonoh memegang payudara dari perempuan yang lewat di depannya. Dia melakukan tindakan tidak di satu tempat

tetapi di banyak tempat. Ada sekitar 11 TKP, terungkapnya aksi pelaku, berawal viralnya aksi pelaku yang terekam CCTV saat melakukan pelecehan terhadap korban yang masih di bawah umur pada Kamis, 14 April 2022, sekitar pukul 13.30 Wita di Gang IV, Jalan Tukad Irawadi, Panjer, Denpasar Selatan, Bali. Saat itu, pelaku mengendarai sepeda motor Honda PCX warna

putih.

Selain dari itu, aparat penegak hukum harus memperkuat sistem pengungkapan atau investigasi dalam pembuktian kasus kekerasan seksual. Banyaknya kesulitan dalam penanganan kasus kekerasan seksual menyebabkan banyak kasus yang tidak dibawa ke ranah pengadilan, bahkan tak jarang kita melihat berita bahwasanya laporan korban pelecehan atau kekerasan seksual ditolak oleh aparat penegak hukum karena sulitnya pembuktian. Sulitnya dalam proses pembuktian dikarenakan ketika terjadinya kekerasan seksual pada umumnya dilakukan tanpa adanya kehadiran orang lain (Sibarani, 2019).<sup>8</sup> Hal ini harus dapat diatasi karena berakibat pada pelaku yang tidak mendapatkan konsekuensi, korban yang terabaikan, dan potensi terjadinya kasus kekerasan seksual terulang kembali.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu A.A Ayu Utami

---

<sup>8</sup> Sibarani, S. 2019. **Pelecehan Seksual Dalam Sudut Pandang Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia**. Sol

Justisio: Jurnal Penelitian Hukum, Vol.1, (No.1), p.98-108. <http://ojs.mputantular.ac.id/index.php/sj/article/view/218>

Andayani yang merupakan Kasi Penerimaan dan Klarifikasi Dinas Sosial, UPTD. Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Bali (Tanggal 12 Januari 2023),<sup>9</sup> Dalam proses pembuktian kekerasan seksual, diharapkan aparat penegak hukum tidak bersifat diskriminatif. Terutama, diharapkan tidak menyalahkan korban ataupun memberikan stigma buruk kepada korban tersebut. Hal ini dikarenakan korban yang telah bersedia datang dengan kondisi yang masih merasa depresi, dan takut, tentunya butuh perlindungan bukan malah mendapati tanggapan seseorang yang menyalahkan korban (Victim Blaming) yang dapat memperburuk keadaan korban. Sebaik mungkin aparat penegak hukum pun harus menangani dan memberikan kepastian hukum pada korban, dan bukan malah melambatkan atau malah menghentikan proses penyelesaian kasus kekerasan seksual. Pelaku kekerasan seksual pun haruslah tetap mendapat

konsekuensi hukum yang seadil-adilnya terlepas dari apapun jabatan, keberadaan, dan kedudukan si pelaku. Sebab sejatinya, kejahatan seksual ini kemungkinan bisa terjadi penurunan apabila proses dan produk hukum benar-benar bisa menghukum pelaku kekerasan seksual dengan hukuman yang sepadan, dan masyarakat memberikan dukungan sosial kepadakorban.

## **2. Hambatan-Hamabatan Dalam perlindungan hukum terhadap Customer Ojek Online Sebagai Korban Tindak Pidana Pelecehan Seksual Dalam Transportasi Online**

Langkah hukum bagi penumpang jika penumpang merasa dirugikan oleh perusahaan aplikasi, tentunya ia bisa mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum (PMH) terhadap perusahaan aplikasi tersebut atas dasar Pasal 1365 KitabUndang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang berbunyi:

“Tiap perbuatan melanggar hukum,

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Ibu A.A Ayu Utami Andayani. Jabatan : Kasi Penerimaan dan Klarifikasi Dinas Sosial, UPTD. Perlindungan Perempuan dan

Anak Provinsi Bali(Tanggal12 Januari 2023).

yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”

Menurut Rosa Agustina, dalam bukunya *Perbuatan Melawan Hukum*, dalam menentukan suatu perbuatan dapat dikualifisir sebagai melawan hukum, diperlukan 4 syarat:

1. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku
2. Bertentangan dengan hak subjektif orang lain
3. Bertentangan dengan kesusilaan
4. Bertentangan dengan kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian

Untuk melakukan gugatan PMH sebagaimana di atas, tentunya penumpang memiliki hak untuk menggugat kepada driver maupun perusahaan penyedia aplikasi, meskipun nantinya yang mengabulkan gugatannya adalah hakim. Apabila penyedia aplikasi berdalih dengan mencantulkannya di perjanjian kemitraan bahwa ia tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh driver, hal itu bertentangan dengan

Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perusahaan aplikasi sebagai pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam menawarkan jasa.

Menurut Ahmad Fikri Assegaf dalam bukunya *penjelasan hukum tentang klausula baku*. Konsekuensi dari pencantuman klausula baku yang dilarang tersebut, baik dari sisi substansi maupun bentuknya menurut Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebabkan dokumen atau perjanjian terkait dinyatakan batal demi hukum. Menurut beliau, dasar pembatalan klausula baku dapat didasarkan pada ketentuan-ketentuan dalam KUHPerdara, khususnya Pasal 1254, dapat dilakukan berdasarkan dua konsep pokok, yaitu unconscionability, jika klausula terkait bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, atau

itikad baik/kewajaran dan kepatutan, dan undue influence, jika terdapat kedudukan atau pengaruh tidak seimbang yang mengakibatkan cacatnya kehendak salah satu pihak dalam menyepakati berlakunya tersebut. Penyedia aplikasi sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang dirasakan oleh penumpang. Sebagaimana diatur di Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

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 perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Pasal 4 huruf e, Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen ada upaya lain yang dapat dilakukan oleh penumpang, yaitu penumpang sebagai konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Gugatan itu ditujukan untuk penyedia aplikasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang nantinya diputus paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima.

Fakta yang terkait di lapangan menunjukkan bahwa yang terjadi pada konsumen terhadap mitra grab yaitu penumpang tidak diantarkan sampai tujuan, pelecehan yang dilakukan oleh driver kepada penumpang driver ugal-ugalan di jalan, driver meminta cancelpesanan, akun konsumen yang dibekukan. Penulis menganalisis ketika terjadi problem pada konsumen, pihak perusahaan telah memfasilitasi layanan pengaduan yang terdapat dalam aplikasi Gojek yaitu pusat bantuan. Dengan adanya pengaduan dari konsumen maka PT. Gojek Indonesia Cabang Bali akan menindak lanjuti adanya pengaduan

dari konsumen

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yuki Fimadi, yang merupakan Satgas Respon Perusahaan Gojek Kantor Cabang Bali (Tanggal 3 Januari 2023)<sup>10</sup>, terkait pertanggungjawaban PT. Gojek Indonesia, Cabang Bali dalam hal perbuatan pelecehan seksual yang dilakukan oleh driver ojek terhadap konsumen pengguna jasa gojek sesuai dengan Kode Etik Gojek. Kode Etik tersebut mengatur tentang “penyalahgunaan dan tindak pidana meliputi Seluruh bentuk penyalahgunaan dan tindak pidana yang bertentangan dengan Undang-Undang” seperti: melakukan tindak kejahatan meliputi kekerasan, penganiayaan, pelecehan, menyorot dan pencurian terhadap konsumen baik selama perjalanan maupun setelahnya. Berdasarkan kode etik tersebut driver ojek yang terbukti telah melanggar ketentuan melakukan

pelecehan terhadap penumpangnya, sanksi yang diberikan terhadap driver ojek yang melanggar ketentuan ini yaitu di PHK kemitraan pada setiap peristiwa tindak pidana tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu A.A Ayu Utami Andayani yang merupakan Kasi Penerimaan dan Klarifikasi Dinas Sosial, UPTD. Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Bali (Tanggal 12 Januari 2023),<sup>11</sup> dalam hal perlindungan dan penegakan hukum, sesuai dengan teori Soerjono Sukanto, terdapat faktor-faktor yang menghambatnya diantaranya:

1. Faktor Hukumnya Sendiri Pada faktor hukumnya, Dalam setiap peraturan perundang-undangan memiliki kelemahan-kelemahan dalam setiap pasalnya, banyaknya perundang-undangan dibuat yang bertujuan untuk menekan angka pelanggaran dan tindak pidana. Dapat menjadi penyebab,

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Yuki Fimadi. Jabatan: Satgas Respon Perusahaan Gojek Kantor Cabang Bali (Tanggal 3 Januari 2023).

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Ibu A.A Ayu Utami Andayani. Jabatan : Kasi

Penerimaan dan Klarifikasi Dinas Sosial, UPTD. Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Bali (Tanggal 12 Januari 2023).

dikarenakan Tidak diikutinya asas-asas berlakunya suatu Undang-Undang, belum adanya peraturan yang mengatur pelaksanaan yang sangat dibutuhkan untuk menerapkan Undang-Undang serta ketidakjelasan arti kata-kata didalam Undang-Undang yang mengakibatkan kesalahpahaman di dalam penafsiran serta penerapan Undang-Undang tersebut. Faktor Penegak Hukum Salah satu kunci dari keberhasilan dalam penegakan hukum adalah mentalitas atau kepribadian dari penegak hukumnya sendiri. Faktor Masyarakat mempunyai pengaruh yang kuat terhadap pelaksanaan penegakan hukum, sebab penegakan hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai dalam masyarakat. Bagian yang terpenting dalam menentukan penegak hukum adalah kesadaran hukum masyarakat. Semakin tinggi kesadaran hukum masyarakat maka akan semakin memungkinkan penegakan hukum yang baik. Semakin

rendah tingkat kesadaran hukum masyarakat, maka akan semakin sukar untuk melaksanakan penegakan hukum yang baik.

2. Faktor Kebudayaan Kebudayaan Indonesia merupakan dasar dari berlakunya hukum adat. Berlakunya hukum tertulis (perundang-undangan) harus mencerminkan nilai-nilai yang menjadi dasar hukum adat. kebudayaan masyarakat, maka akan semakin sukar untuk melaksanakan dan menegakkan peraturan hukum.

### **C. KESIMPULAN DAN PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

1. Perlindungan hukum terhadap customer ojek online sebagai korban tindak pidana pelecehan seksual dalam transportasi online di Kota Denpasar adalah perlindungan hukum preventif seperti, memberikan konseling (pendampingan psikologis), memberikan perlindungan dari masyarakat agar tidak dikucilkan atau dijauhkan, memberikan bantuan hukum dan

pendampingan hukum agar kasus dapat diselesaikan secara hukum.

2. Hambatan-hambatan dalam perlindungan hukum terhadap customer ojek online sebagai korban tindak pidana pelecehan seksual dalam transportasi online di Kota Denpasar, terdapat faktor-faktor yang menghambatnya diantaranya: 1) Faktor Hukumnya Sendiri, Undang-Undang terutama KUHP Pasal 285 mengenai pencabulan yang kurang efisien dalam memberikan arti kata sehingga menimbulkan suatu keraguan terutama pada kasus pencabulan terhadap anak apakah dapat disesuaikan dengan Pasal tersebut dikarenakan tidak ada pendefinisian secara signifikan mengenai wanita dalam kategori dewasa atau anak-anak, 2) Faktor Penegak Hukum, Dalam rangka penegakan hukum setiap lembaga penegak hukum, keadilan dan kebenaran harus dinyatakan, terasa, terlihat, dan diaktualisasikan, 3) Faktor Sarana Dan Fasilitas, tanpa sarana dan fasilitas yang memadai,

penegakan hukum tidak dapat berjalan dengan lancar dan penegak hukum tidak mungkin menjalankan peranan semestinya, 4) Faktor Masyarakat, Semakin tinggi kesadaran hukum masyarakat maka akan semakin memungkinkan penegakan hukum yang baik. Semakin rendah tingkat kesadaran hukum masyarakat, maka akan semakin sukar untuk melaksanakan penegakan hukum yang baik, 5) Faktor Kebudayaan, Kebudayaan Indonesia merupakan dasar dari berlakunya hukum adat. Berlakunya hukum tertulis (perundang-undangan) harus mencerminkan nilai-nilai yang menjadi dasar hukum adat.

### Saran

1. Kepada pemerintah lebih memperhatikan masalah sarana dan prasarana yang menyangkut transportasi online dengan menyusun peraturan yang mengatur tentang transportasi online sehingga mengurangi angka kejahatan yang sedang marak terjadi ini, lebih tegas dalam

mendindak para oknum yang Arif Gosita. 1987. **Relevansi**  
terlibat dalam tindak kejahatan. **Viktimologi**

2. Kepada pihak manajemen ojek online harus melakukan seleksi terhadap kemitraan ojek online terkait unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam kode etik perusahaan Gojek dan juga membantu customer dalam memfasilitasi diri untuk melaporkan kepada pihak yang berwajib apabila terjadi hal-hal yang tidak menyenangkan yang dialami.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

Abbas Salim, 2012, **Manajemen Transportasi**, Jakarta:

Raja Grafindo.

Abdullah Cholili. 1996. **Tindak Kekerasan Terhadap Wanita**. Makalah Seminar Perlindungan Perempuan dari Pelecehan dan Kekerasan Seksual. PPK UGM-Ford Foundation.

Ahmad M. Ramli, 2004, **Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia**, Jakarta: Refika Aditama.

**Dengan Pelayanan Terhadap Para Korban Perkosaan**. Jakarta. IND.HILL-CO.

Az. Nasution, 2002. **Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar, Cetakan Kedua**, Jakarta: Diadit Media.

Az Nasution, 2014, **Hukum Perlindungan konsumen: Suatu Pengantar**, Jakarta: Diadit Media.

Darmodiharjo, Darji, 2002, **Pokok – Pokok Filsafat Hukum**, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.

##### Internet

Merdekan.com. 2022.

**Kasus Pelecehan Seksual Di Bali Pelaku Seorang OjekOnline Dan Sudah 11 KaliBeraksi**. Diakses melalui:  
<https://m.merdeka.com/peri-stiwa/kasus-pelecehan-seksual-di-bali-pelaku-seorang-ojek-online-dan-sudah-11-kali-beraksi.html>

**JURNAL MAHASISWA HUKUM SARASWATI (JUMAHA)**

**Volume. 3, Nomor 01, (2023)**

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi:<https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

- Suara.com, 2022**, 4 Fakta Oknum Driver Ojol Mesum di Bali, Korban Siswi SMA. Diakses melalui: <https://www.suara.com/news/2022/08/13/173649/4-fakta-oknum-driver-ojol-mesum-di-bali-korban-siswi-sma>
- Peraturan perundang-undangan**
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana
- Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 293 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Lembaran Negara Republik Indonesia , tambahan Lembaran Negara republic Indonesia nomor 3886
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 tambahan lembaran negara republic Indonesua nomor 3821
- Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan ANgkutan Jalan, lembaran negara republic Indonesia nomor 96, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana