

KEWAJIBAN HUKUM TERHADAP PROTEKSI SENGKETA KONSUMEN JASA OJEK ONLINE

Made Carmenita Arcana, Fakultas Hukum Universitas Udayana
e-mail: carmenitaarcana10@gmail.com

Dewa Ayu Dian Sawitri, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: dewaayudiansawitri@unud.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya studi ini adalah untuk mengenali pengaturan moda transportasi yang berupa taksi online ataupun ojek online yang dimana taksi online telah memiliki pengaturan secara hukum, namun untuk ojek online belum memiliki pengaturan secara khusus. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode hukum normative. Hasil yang didapat pada penelitian ini adalah didapatnya peraturan mengenai ojek online yakni UU tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009 yang dimana didalamnya diatur juga mengenai kendaraan bermotor umum. Namun secara hukum, operasional ojek online diakomodasi oleh aturan mengenai Perseroan Terbatas (PT) sehingga diakui dalam melakukan kegiatan usaha perdagangan kewajiban hukum yang timbul terhadap proteksi konsumen jasa ojek online diatur dalam Pasal 45 ayat 2 UU tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang Dimana perlindungan konsumen memiliki 2 cara yaitu Upaya non-litigasi atau Upaya diluar pengadilan atau melalui jalur litigasi atau melalui pengadilan umum.

Kata Kunci: Kewajiban Hukum, Perlindungan Konsumen, Jasa Transportasi Online

ABSTRACT

The aim of this study is to identify the regulation of modes of transportation in the form of online taxis or online motorcycle taxis where online taxis already have legal regulations, but online motorcycle taxis do not yet have special regulations. The research method that researchers use is the normative legal method. The results obtained in this research were regulations regarding online motorcycle taxis, namely the Law on Road Traffic and Transportation Number 22 of 2009, which also regulates public motorized vehicles. However, legally, online motorcycle taxi operations are accommodated by the regulations regarding Limited Liability Companies (PT) so that it is recognized that in carrying out trading business activities the legal obligations arising from the protection of consumers of online motorcycle taxi services are regulated in Article 45 paragraph 2 of the Law on Consumer Protection Number 8 of 1999, which is where the protection Consumers have 2 ways, namely non-litigation efforts or efforts outside of court or through litigation or through public courts.

Keywords: Legal Obligations, Consumer Protection, Online Transportation Service

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak yang signifikan terhadap berbagai sektor dalam masyarakat, termasuk dalam industri transportasi. Kehadiran industri transportasi ini ditandai oleh adanya perpindahan antara manusia atau benda dari tempat yang satu ke tempat yang lain dengan memanfaatkan penemuan kendaraan yang bergerak karena manusia atau mesin. Pertumbuhan populasi terhadap penduduk di Indonesia menunjukkan adanya kenaikan yang signifikan pada tiap tahunnya sehingga mengakibatkan berbagai pola perpindahan penduduk untuk melakukan aktivitasnya seiring dengan jumlah kendaraan sebagai alat mobilisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa transportasi menjadi suatu hal yang sangat

penting dalam keseharian hidup masyarakat.¹ Dengan menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasinasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan.² Adapun jasa transportasi dengan kendaraan bermotor mengalami kemajuan teknologi dalam era digitalisasi. Salah satu inovasi yang paling mencolok adalah munculnya layanan ojek *online*, yang telah mengubah cara masyarakat dalam hal mengakses transportasi dalam kegiatan sehari-hari. Dengan memanfaatkan aplikasi perangkat lunak, layanan ojek *online* memungkinkan pengguna untuk dengan mudah memesan dan menggunakan jasa transportasi dengan beberapa kali sentuhan layar ponsel mereka. Melalui aplikasi ini juga, pengendara ojek dapat melihat pesanan yang masuk dan lokasi pemesannya serta memantau posisi pengendara ojek yang menanggapi pesanan.³ Disisi lain, pertumbuhan pesat industri ini juga memunculkan berbagai isu terkait dengan hak dan perlindungan konsumen. Sengketa antara konsumen dan penyedia jasa ojek *online* semakin sering terjadi, mencakup berbagai masalah seperti tarif yang tidak jelas, keselamatan dan keamanan pengguna, kualitas layanan, kebijakan pembatalan dan pengembalian dana serta masalah lainnya.

Oleh karena itu, di tengah kompleksitas dan dinamika industri jasa ojek *online*, keberadaan kewajiban hukum terhadap proteksi sengketa konsumen menjadi sangat penting untuk dianalisis. Kewajiban hukum ini mencakup berbagai aspek, mulai dari transparansi informasi hingga mekanisme penyelesaian sengketa, yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari kemungkinan penyalahgunaan atau kerugian dalam menggunakan layanan tersebut. Di Indonesia sendiri, payung hukum yang menjadi dasar pemberlakuan ojek *online* telah dituangkan melalui *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan* (selanjutnya disebut UU LLAJ), *Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2017 tentang Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek*, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Melalui Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi* serta berbagai kebijakan lainnya yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan.

Berbicara terkait dengan transportasi, pada dasarnya transportasi dapat dibagi menjadi lima berdasarkan fungsi kepemilikannya yakni diantaranya transportasi pribadi, umum/publik, komersial, dan transportasi kargo. Dalam hal ini, ojek dengan fitur aplikasi *online* merupakan fasilitas transportasi umum atau publik oleh karena merupakan layanan angkutan yang digunakan secara bersama masyarakat dengan tarif/atau biaya tertentu. Digitalisasi perkembangan teknologi merevolusi banyak aspek pada kehidupan manusia di sektor adat istiadat, sosial budaya, pendidikan, politik, dan ekonomi yang melahirkan inovasi seperti ojek *online* adalah salah satu impact denganmendorong pengusaha ekonomi makro untuk meluaskan perusahaan transportasi berbasis teknologi seperti *GOJEK*, *GRAB*, atau *Uber*. Pada dasarnya, teknologi dirancang menyesuaikan dan memudahkan segala

¹ Sastradinata, Dhevi Nayasari. "Aspek Pertanggungjawaban Pengemudi Ojek *Online* Dalam Kasus Kecelakaan Yang Melibatkan Penunmoang Dilihat Dari Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Independent Fakultas Hukum* 11, No. 2 (2023) :113-119

² Hanifah Sartika Putri, Amalia Diamantina. "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan dan Keamanan Pengemudi Ojek *Online* Untuk Kepentingan Masyarakat". *Journal UNDIP* 3, No. 1 (2019): 399-401

³ Adi, Vino Bagus Setyo, Edy Suryawardana. "Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Ojek *Online* Di Semarang". *Jurnal Ilmiah* 16, No. 4 (2018): 59-78.

kebutuhan manusia yang harus dipenuhi. Kemudahan, biaya yang terjangkau, praktis dan bisa diakses dari mana saja tanpa batas waktu sebagai kelebihan ojek *online* menumbuhkan peralihan minat masyarakat dari transportasi konvensional menuju transportasi berbasis teknologi.⁴

Aplikasi ojek *online* sebagai media penghantar layanan transportasi *online* mengikuti cara kerja program komputer yang telah dirancang secara khusus untuk melakukan perintah dari aplikasi. Aplikasi yang sebelumnya diunduh melalui ponsel pintar dan internet berfungsi menghubungkan akun calon konsumen dengan akun pengemudi ojek *online*. Misalnya, aplikasi *GOJEK* yang sedang berkembang pesat telah mengembangkan berbagai fitur layanan ojek *online* seperti *GO-FOOD* (layanan antar makanan), *GO-PAY* (dompet digital), *GO-MART* (layanan belanja), *GO-SEND* (layanan pengiriman barang), *GO-BOX* (layanan pindahan), dan masih banyak lagi. Dengan mengintegrasikan berbagai layanan ini dalam satu aplikasi, *GOJEK* menjadi platform yang menyediakan solusi lengkap untuk berbagai kebutuhan sehari-hari pengguna.

Meskipun banyak kemanfaatan yang disediakan oleh perusahaan ojek *online* dengan beragam layanan tetap masih menimbulkan pro dan kontra masyarakat terutama kekhawatiran pengguna jasa ojek *online* terkait legalitas dari penyediaan jasa tersebut sebab belum adanya aturan yang secara spesifik yang mengatur hal-hal terkait. Selain itu, mengacu pada permasalahan proteksi sengketa terhadap konsumen merupakan alasan pentingnya dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengkaji secara spesifik mengenai legalitas beroperasinya ojek *online* yang berprinsip pada *UU LLAJ* juga *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (selanjutnya disebut sebagai *UU Perlindungan Konsumen*) serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan. Dengan demikian, legalitas ojek *online* berdampak terhadap ketentuan perlindungan konsumen apabila dalam operasional ojek *online* ditemukan hal-hal yang bertentangan dengan hukum.

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu dan mengembangkan beberapa penelitian sebelumnya yaitu seperti sebuah penelitian yang telah dilakukan oleh Endang Wahyusetyawati dalam *Jurnal RechtsVinding* yang berjudul "*Dilema Pengaturan Transportasi Online*" yang mana dalam jurnal ini mengkhususkan tentang bagaimana payung hukum operasional transportasi berbasis *online* yang ada di Indonesia secara general.⁵ Karya ilmiah lainnya sebagai bahan referensi yakni penelitian oleh Saham Lamganda, dkk., dengan judul Kekosongan hukum Pengaturan Transportasi *Online* sesuai *UU LLAJ* yang diterbitkan pada *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)* melalui penelitian ini mengkhususkan pembahasan mengenai kekosongan hukum dalam mengatur mobilisasi transportasi *online* yang mengacu pada ketentuan tentang lalu lintas angkutan jalan.⁶

Sedangkan kebaruan pada studi ini yang berjudul "*Kewajiban Hukum terhadap Proteksi Sengketa Konsumen Jasa Ojek Online*" ialah mengangkat permasalahan hukum operasional ojek *online* yang sekaligus berhubungan erat dengan kewajiban hukum perlindungan konsumen apabila terjadi kerugian maupun pelanggaran aturan dengan penyelesaian melalui proses litigasi maupun non litigasi sesuai peraturan yang berlaku.

⁴ Wahyusetyawati, Endang. "Dilema pengaturan transportasi *online*." *Jurnal RechtsVinding*. ISSN (2017): 2089-9009. h(2).

⁵ Wahyusetyawati, Endang, *Op.Cit.* h(1-4).

⁶ Lamganda, Saham, Umar Aris, and Resi Pranacitra. "Kekosongan Hukum Pengaturan Transportasi *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu-Lintas Angkutan Jalan." *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)* 2, no. 3 (2023): 639-650.

Adapun fokus pembahasan dalam penelitian ini tidak meliputi mode transportasi *online* lainnya selain layanan ojek *online*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan mengenai ojek *online* pada perundang-undangan Indonesia ?
2. Bagaimana kewajiban hukum terhadap proteksi sengketa konsumen jasa ojek *online* ?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah agar dapat mencapai pemahaman dan mengetahui mengenai pengaturan terkait ojek *online* dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia serta untuk mengetahui kewajiban hukum terhadap proteksi sengketa konsumen ojek *online*.

2. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang dipergunakan pada penelitian dengan judul "Kewajiban aturan Terhadap proteksi konkurensi Konsumen Jasa Ojek *Online*" memakai metode penelitian aturan normatif. Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan aturan dalam menganalisis konflik, melalui pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) studi ini menggunakan Undang-Undang tentang Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009 dan ketentuan undang-undang lain yang terkait guna menjadi dasar regulasi. Kedua, pendekatan konseptual, dimana pendekatan konseptual dalam studi kali ini menggunakan konsep hukum perdata yakni "perlindungan konsumen". Ketiga, pendekatan kasus atau *case approach*, melalui pendekatan ini menggunakan beberapa contoh kasus sebagai contoh dalam pembahasan penelitian. Keempat, pendekatan perbandingan (*comparative approach*), melalui pendekatan perbandingan penulis berusaha membandingkan hasil penelitian dari sumber jurnal lainnya guna mendapatkan sebuah simpulan yang lugas dalam mengupas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Studi ini juga menggunakan beberapa bahan hukum guna menunjang pembahasan yang dihadirkan dalam studi ini, seperti bahan hukum primer yang mana merujuk pada UU LLAJ. Bahan hukum sekunder menggunakan beberapa sumber buku hukum serta jurnal hukum atau jurnal dalam konsentrasi ilmu lainnya yang masih memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diangkat. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam studi ini menggunakan kamus hukum yang memuat istilah hukum dan terkhusus istilah - istilah yang berkaitan dengan hukum pidana dan ppidanaan, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) serta *Black Law Dictionary*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pengaturan Ojek *Online* dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia

Kemajuan zaman dalam bidang transportasi sudah ditransformasi dari sistem konvensional menjadi lebih multi-kreatif salah satunya dengan lahirnya transportasi berbasis *online* yang dapat dimanfaatkan oleh individu-individu maupun oleh kelompok.⁷ Bahkan saat ini Transportasi Berbasis *Online* (TBO) menjadi marak dan sangat diminati masyarakat karena memang memberikan berbagai kemudahan yang tidak ditemukan di layanan transportasi

⁷ Siswadi, Danil, Feny Windiyastuti. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi *Online* Gojek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Kewarganegaraan* 6, No. 3 (2022) : 6479-6486

eksisting.⁸ Atas dasar hal tersebut, maka pengaturan layanan ojek *online* dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia menjadi suatu keharusan mengingat peran penting dan dampak yang signifikan dari layanan ini terhadap masyarakat dan perekonomian.

Di Indonesia, pengaturan layanan ojek *online* diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah. Berikut adalah beberapa regulasi yang berkenaan dengan layanan jasa ojek *online* di Indonesia :

- a. **Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek** : Peraturan ini mengatur secara khusus mengenai penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum, termasuk layanan ojek *online*. Di dalamnya diatur mengenai persyaratan izin operasional, registrasi pengemudi, standar keselamatan, tarif, penyelesaian sengketa, dan kewajiban penyelenggara layanan.
- b. **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**: Undang-Undang ini memberikan landasan hukum dalam perlindungan konsumen, termasuk dalam penggunaan layanan ojek *online*. Di dalamnya diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, tanggung jawab penyedia layanan terhadap produk atau jasa yang disediakan, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.
- c. **Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek Terintegrasi dalam Sistem Persampahan Online**: Peraturan ini mengatur tentang penyelenggaraan angkutan orang yang terintegrasi dalam sistem perusahaan *online*, termasuk dalam hal ini adalah layanan ojek *online*. Di dalamnya diatur mengenai persyaratan operasional, pengaturan tarif, pengelolaan data, dan tanggung jawab penyelenggara layanan terhadap keamanan dan keselamatan pengguna.
- d. **Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan**: Undang-Undang ini mengatur secara umum tentang lalu lintas dan angkutan jalan, termasuk kendaraan bermotor yang digunakan dalam layanan ojek *online*. Di dalamnya diatur mengenai persyaratan teknis kendaraan, pengemudi, dan tata cara berlalu lintas.
- e. **Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Gubernur (Pergub)**: Beberapa daerah juga mungkin memiliki peraturan khusus terkait penyelenggaraan layanan ojek *online* yang berlaku di wilayahnya, seperti mengenai tarif, izin operasional, dan tata tertib operasional lainnya. Regulasi ini memberikan kerangka kerja yang jelas bagi penyelenggara layanan, pengemudi, dan pengguna dalam menggunakan layanan ojek *online*. Dengan adanya regulasi yang tepat, diharapkan layanan ojek *online* dapat beroperasi secara teratur, aman, dan sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan keselamatan publik.

Pengaturan hukum terhadap layanan jasa ojek *online* menjadi sangat penting karena berbagai alasan yang tidak dapat diabaikan. Pertama-tama, pengaturan hukum diperlukan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen. Dengan adanya regulasi yang jelas, konsumen akan mendapatkan perlindungan yang lebih baik terhadap praktek-praktek bisnis yang tidak etis, tarif yang tidak wajar, serta penanganan keluhan dan sengketa. Selain itu, pengaturan hukum juga diperlukan untuk menjaga keselamatan dan keamanan pengguna layanan ojek *online*. Melalui regulasi yang tepat, pemerintah dapat menetapkan standar keselamatan kendaraan dan prosedur keamanan yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan dan pengemudi. Hal ini akan meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap layanan tersebut.

Aspek pajak juga menjadi pertimbangan penting dalam pengaturan layanan jasa ojek *online*. Dengan regulasi yang jelas, pemerintah dapat memastikan bahwa pendapatan yang diperoleh dari layanan ini dikenakan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini

⁸ Lestari, Yulia Catur, Rihantoro Bayuaji, Wawan Setiabudi. *Perlindungan Hukum Ojek Online Terhadap Mitra Kerja Transportasi Online*. *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra* 1, No. 2, 2023 : (249-256)

akan berkontribusi pada penerimaan negara dan pembangunan infrastruktur serta program-program pemerintah lainnya. Pengaturan hukum yang jelas dapat mencegah praktek-praktek bisnis yang merugikan, seperti monopoli atau persaingan tidak sehat. Dengan adanya regulasi yang kuat, pemerintah dapat menciptakan lingkungan bisnis yang adil dan sehat bagi para pelaku industri ojek *online*. Terakhir, pengaturan hukum juga penting untuk menjaga ketertiban umum. Dengan adanya aturan yang jelas dan ditegakkan secara konsisten, pemerintah dapat mencegah terjadinya konflik dan kekacauan yang dapat mengganggu ketertiban di masyarakat.

Secara keseluruhan, pengaturan hukum terhadap layanan jasa ojek *online* di Indonesia sangatlah penting untuk melindungi kepentingan semua pihak yang terlibat, memastikan keselamatan dan keamanan pengguna, serta menciptakan lingkungan bisnis yang adil dan teratur. Oleh karena itu, langkah-langkah regulasi yang tepat perlu segera diambil untuk mengatasi berbagai tantangan dan masalah yang muncul dalam industri ini. Membahas lebih dalam terkait dengan jasa transportasi ini, diketahui juga bahwa jasa transportasi merupakan sarana pengangkutan yang bertujuan untuk menjalankan roda perekonomian, memperkuat hubungan antara persatuan ras dan kesatuan bangsa dari berbagai daerah, dan melindungi pertahanan serta keamanan negara. Pengertian pengangkutan telah diatur dalam "Pasal 1 angka 3 UU LLAJ No. 22 Tahun 2009" dimana kemudian dipertegas pula oleh seorang ahli ekonom R.W. Faulks yang menyatakan bahwa pengangkutan memiliki fungsi ekonomis dalam beralih dari satu tempat ke tempat lain untuk barang ataupun orang, bersifat relatif dan bernilai lebih besar. Fungsi ekonomis yang dimaksud berupa perdagangan (dagang) atau perniagaan (niaga) ialah aktivitas jual-beli, atau penyewaan untuk memperoleh keuntungan (laba). Maka melahirkan istilah pengangkutan niaga yaitu menyewakan alat angkut kepada penyewa atau konsumen untuk dijalankan sendiri maupun orang lain dengan membebaskan biaya sewa bagi angkutan sewanya.

Melalui "Surat Pemberitahuan tanggal 9 November 2015 Nomor: UM.3012/1/21/Phb/2015 yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Ignasius Jonan" diatur pula perusahaan berbasis aplikasi *online* yang bergerak dibidang jasa transportasi.⁹ Dalam peraturan tersebut telah diatur berkenaan dengan perusahaan moda transportasi yang menggunakan aplikasi secara daring wajib untuk mempunyai ijin yang dikenakan PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) serta perusahaan bidang jasa tersebut wajib merupakan yang berbadan hukum sesuai aturan di Indonesia.¹⁰ Berkenaan dengan perizinan, ternyata terdapat perusahaan yang berdasarkan aplikasi daring pada bidang jasa transportasi tidak memiliki sebuah izin usaha dibidang nya, akan tetapi memiliki surat izin usaha perdagangan. Permasalahan tersebut diakibatkan pada praktiknya rancangan jual beli yang berlangsung pada sebuah aplikasi yang kemudian dibagi menjadi dua bagian, yaitu,¹¹ dengan transaksi pribadi dimana pemakai jasa secara langsung pesan jasa atau barang di pemberi jasa melalui teknologi perangkat lunak lalu barang serta jasa disediakan tertentu berasal penyedia.

Transaksi dengan penyedia jasa dimana pengguna jasa melakukan pemesanan barang serta jasa kepada pengusaha yang memberikan fasilitas jasa penghubung kemudian pelaku usaha tadi melakukan pemesanan pada pelaku penyedia yang cocok dengan pesanan konsumen. Untuk selanjutnya, akan diserahkan sang penyedia barang serta jasa kepada konsumen yang telah memesan pada awal.

⁹ Wijaya, Andika, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, h(4).

¹⁰ Sula, Muhammad Syakir, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, Gema Insani, Jakarta, 2003. h (56).

¹¹ *Ibid*, h(60).

Permenhub Nomor 108 tahun 2017 yang diberlakukan pada 1 November 2017 sebelumnya diatur sebagai payung hukum jasa transportasi *online* dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Argometer taksi : ketetapan tarif selaras dengan argometer (Pasal 06 angka 1 huruf e) , ketentuan ini secara spesifik diatur dalam ketentuan Pasal 6 angka (1) huruf e yang mengatur tentang "besar tarif angkutan sesuai dengan yang tercantum pada argometer atau pada aplikasi berbasis teknologi informasi".
2. Tarif : Ditentukan berdasar pada perjanjian yang dilakukan oleh penyedia dan pengguna moda transportasi dengan berpedoman pada Pasal 4 Permenhub No. 108 Tahun 2017
3. Wilayah operasi : sesuai dengan yang telah ditetapkan pada Pasal 9 oleh Dirjen Perhubungan Darat/Kepala BPTJ/Gubernur
4. Kuota: Untuk jumlah kebutuhan kendaraan diatur dalam Pasal 10
5. Jumlah kendaraan : Untuk jumlah kendaraan paling sedikit 5 kendaraan. Dengan ketentuan perorangan kurang dari lima dapat dihimpun dalam suatu koperasi yang berizin dalam hal penyelenggaraan taksi daring
6. Bukti kepemilikan kendaraan bermotor : Dengan syarat kepemilikan BPKB atau STNK yang beratas namakan perorangan ataupun badan hukum (Pasal 48 dan Pasal 1 angka 21)
7. Domisili tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) : "taksi daring beroperasi sesuai dengan wilayah dimana TNKB tersebut terdaftar".
8. Sertifikat registrasi uji tipe (SRUT) : Dalam hal persyaratannya untuk izin kendaraan bermotor wajib dengan dilampiri Salinan SRUT kendaraan bermotor (Pasal 48 angka (10))
9. Peran aplikator : "perusahaan transportasi berbasis aplikasi dilarang bertindak sebagai penyedia angkutan umum, secara spesifik ketentuan ini termuat dalam Pasal 1 angka 22 Permenhub No. 108 Tahun 2017".

Ketentuan dari beberapa pasal tersebut dinilai menyamakan jasa transportasi *online* dengan jasa transportasi konvensional sehingga menimbulkan permasalahan yang dapat berujung kriminalisasi, misalnya pemasangan stiker saat beroperasi. Perkara lain yang diangkat adalah keharusan pengemudi untuk memiliki minimal 5 (lima) kendaraan yang memberatkan penyedia layanan langsung oleh karena masyarakat telah berusaha membuka lapangan pekerjaan sendiri dengan jasa transportasi *online* dengan modal kendaraan yang dipunya bahkan masih terdapat pada tahap cicilan untuk penyelenggaraannya. Dengan pertimbangan tersebut, MA membatalkan Permenhub Nomor 108 tahun 2017 yang menyebabkan timbulnya kekosongan hukum jasa layanan transportasi digital melalui aplikasi.

3.2. Kewajiban Hukum terhadap Proteksi Sengketa Konsumen Jasa Ojek Online

Pengaturan mengenai perlindungan terhadap konsumen dari pengguna ojek *online* belum diatur secara tegas dalam sebuah ketentuan undang-undang, yang manahal ini terjadi karena kendaraan sepeda motor belum diakui sebagai kendaraan umum, akan tetapi beroperasinya ojek tidak dilarang di Indonesia. Sudah seharusnya masyarakat selaku pengguna jasa transportasi *online* mendapat jaminan pelayanan serta perlindungan konsumen yang jelas.¹² Antara pemberi jasa ojek *online* dengan penerima jasa terdapat sebuah hak serta kewajiban dimana hal tersebut terikat dengan adanya sebuah itikad baik dari pihak penyedia

¹² Guntara, Bima, Dadang Dadang, Pendi Ahmad. "Perlindungan Hukum Pengguna Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Surya Kencana Dua : Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan* 8, No. 2 (2021) : 221-239

jasa maupun pihak yang menggunakan jasa, ikatan kedua pihak tersebut disebut sebagai tanggung jawab hukum pelaku usaha.¹³

Akan tetapi pada dasarnya berkenaan dengan kewajiban hukum terhadap proteksi sengketa konsumen dalam jasa ojek *online* sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang-undang dan peraturan tersebut bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen serta menetapkan tanggung jawab yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan ojek *online*. Salah satu regulasi hukum yang menjadi landasan utama adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun beberapa hal yang telah diatur dalam Peraturan Perundang-undangan berkenaan dengan kewajiban hukum Jasa ojek *online* adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bagi penyedia jasa ojek *online* memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang aman, sesuai dengan standar yang ditetapkan. Mereka harus memastikan bahwa pengemudi yang mereka rekrut memiliki keterampilan mengemudi yang memadai, kendaraan yang layak jalan, serta perilaku yang baik terhadap konsumen.
2. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa layanan ojek *online* memiliki beberapa mekanisme yang diatur. Salah satunya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk di setiap kabupaten/kota. Konsumen yang mengalami sengketa dengan penyedia jasa ojek *online* dapat mengajukan pengaduan ke BPSK untuk diselesaikan secara mediasi atau melalui mekanisme lain yang disediakan. Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 40a dan 50b UU Perlindungan Konsumen
3. Berkenaan dengan transparansi, jasa ojek *online* diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada konsumen mengenai tarif, biaya tambahan, kebijakan pembatalan, dan syarat-syarat penggunaan layanan. Sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek.
4. Dalam pelayanan jasa ojek *online*, pengaturan terkait perlindungan data pribadi konsumen juga menjadi perhatian sebagaimana diketahui bahwa penyedia jasa ojek *online* diwajibkan untuk melindungi data pribadi konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) serta Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik
5. Adapun terkait dengan asuransi bagi pengguna jasa ojek *online* telah diatur pula melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 108 Tahun 2017 yang mengatur bahwa penyelenggara layanan transportasi berbasis aplikasi harus menyediakan perlindungan asuransi kepada penumpang dan pengemudi dalam bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap risiko kecelakaan dan perlindungan jaminan sosial.

Dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut, diharapkan proteksi terhadap konsumen dalam jasa ojek *online* dapat terjamin dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia. Berdasarkan, hal tersebut maka ketika terjadi sebuah sengketa dalam operasional ojek *online* harus dilandasi dengan prinsip tanggung jawab dan pertanggungjawaban. Prinsip tanggung jawab yang sesuai dengan prinsip pengangkutan seperti prinsiptanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*), yang mana prinsip ini mengungkapkan bahwa kerugian yang timbul berasal

¹³ Sastradinata, Dhevi Nayasari. "Aspek pertanggungjawaban pengemudi ojek *online* dalam kasus kecelakaan yang melibatkan penumpang dilihat dari hukum perlindungan konsumen." *Jurnal Independent* 6, no. 2 (2019): 113-119.

adanya proses pengangkutan maka kerugian ditanggung oleh pihak penyedia jasa pengangkutan. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*) artinya pertanggungjawaban yang harus diberikan oleh setiap pengangkut atas setiap kerugian berasal pengangkutan yang diselenggarakan, kecuali apabila pengangkut bisa memberikan verifikasi bahwa dia tidak bersalah maka pengangkut dapat dibebaskan dari kewajiban ganti rugi serta prinsip tanggung jawab absolut (*strict liability*) artinya prinsip yang menyatakan bahwa atas setiap kerugian yang timbul dalam kegiatan pengangkutan maka pengangkut harus bertanggung jawab tanpa kewajiban buat menunjukkan terdapat atau tidaknya kesalahan pengangkut.¹⁴ Selain itu, upaya penyelesaian sengketa dalam hal adanya konsumen jasa transportasi *online Gojek* yang keberatan atas pengenaan biaya yang tidak sesuai dengan aplikasi sendiri dapat dilakukan di luar pengadilan.¹⁵ Jalur non litigasi juga dapat berpedoman pada UUPK, sedangkan jalur litigasi dapat berpedoman dalam UUPK dan pengaturan Hukum Acara Perdata.¹⁶

Kewajiban hukum terhadap proteksi sengketa konsumen ojek *online* berkaitan erat dengan kewajiban perusahaan penyedia jasa kendaraan ojek *online* sebagai pelaku bisnis. Walaupun bentuk dari perusahaan transportasi *online* merupakan perusahaan teknologi namun perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* tetap memiliki tanggung jawab terhadap pengguna jasa jika pengguna jasa dirugikan akibat peralihan akun yang menggunakan aplikasi perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* tersebut.¹⁷ Hal ini mengingat, pelaku bisnis pada dasarnya adalah tiap individu atau badan usaha, berupa "badan hukum atau non badan hukum" yang berdiri dan berdomisili atau melakukan serangkaian aktivitasnya dalam area hukum Republik Indonesia, secara mandiri ataupun berkelompok melalui kesepakatan penyelenggaraan aktivitas bisnis dalam berbagai bidang ekonomi sebagaimana yang tertuang dalam UU Perlindungan Konsumen. Adapun posisi pelaku usaha pengangkutan atau pengangkut sesuai yang dimaksud dalam Pasal 91 KUHPer. Sedangkan pengertian penumpang diatur dalam UU LLAJ Pasal 1 angka 25, yaitu penumpang adalah orang yang berada di kapal dengan pengemudi dan/atau awak kendaraan. Selain itu, pengertian penumpang juga diatur pula dalam ketentuan tersebut yakni sebagai pemakai jasa meliputi orang atau badan hukum yang memakai jasa usaha angkutan umum. Adanya kesepakatan antara pihak pengangkut maupun penumpang dalam suatu proses pengangkutan menimbulkan suatu perikatan seperti yang telah ditentukan dalam ketentuan stak KUHPer. Perikatan yang terbentuk akan menentukan hak maupun kewajiban yang harus dilaksanakan atau tanggung jawab para pihak dalam suatu perikatan apabila terjadi pelanggaran.¹⁸

Bahwa berkenaan dengan keselamatan lalu lintas jalan tentunya begitu banyak pemangku kepentingan (*stakeholder*) maupun instansi yang terlibat, oleh sebab itu koordinasi antar seluruh *stakeholder* menjadi hal yang sangat krusial untuk dilakukan dalam upaya mewujudkan penanganan yang efektif, efisien, terpadu dan tepat sasaran, seperti

¹⁴ Abdulkadir Muhammad.2020. *Hukum Peangkutan Niaga*. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.1.

¹⁵ Adriansyah, Muhammad Farhan. "Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi *Online Gojek* Terhadap Pengenaan Biaya Yang Tidak Sesuai Tarif Aplikasi (Suatu Penelitian di Banda Aceh)". *Jurnal Ilmu Mahasiswa* 7, No. 1 (2023):95-105

¹⁶ Deni, Ahmad Zuhairi. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Ojek *Online* Pada Saat Pandemi." *Jurnal Commerce Law* 2, No. 2 (2022): 356-363

¹⁷ Limbong, Renni Sellyna., Roida Nababan, Lesson Sihotang. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi *Online* dan Driver *Online* Terhadap Pengguna Atas Peralihan Akun Driver *Online*". *Jurnal Hukum* 09, No. 2 (2020):102-113

¹⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.cit*, h (24).

yang telah dimuat dalam Pasal 203 ayat (1), UU LLAJ dimana pada intinya memuat tanggung jawab pemerintah terhadap terjaminnya keselamatan atas lalu lintas maupun angkutan jalan. Tanggung jawab yang dimaksud semestinya yaitu suatu perbuatan yang siap menanggung segala sesuatu hal yang timbul menjadi dampak dari diselenggarakannya aktivitas tertentu. Tanggung jawab tidak tanggal asal kewajiban yang wajib dipenuhi sebab ada hak yang harus dipenuhi.¹⁹

Dalam rangka pemenuhan tanggung jawab penyedia jasa transportasi berbasis digital teknologi mirip *GOJEK*. Jika terjadi kecelakaan dan/atau cedera pelaksanaan angkutan maka yang akan bertanggung jawab atas proteksi konsumen selama penggunaan aplikasi layanan *GOJEK* adalah pengemudi sebagai penyedia layanan. Oleh karena pengemudi ialah orang yang menjalankan tugas pelayanan secara eksklusif kepada konsumen sesuai dengan jasa yang dipilih melalui *software GOJEK*.

Merujuk pada aspek hak serta kewajiban, jelas bahwa hubungan aturan antara *driver* dan konsumen terjadi dampak adanya perjanjian jual beli. Melalui UU Perlindungan Konsumen pula ditegaskan yakni menjemput serta mengantarpengguna jasa ke kawasan tempat yang telah dipilih maupun ditentukan sang konsumen sendiri ialah hak *driver* serta *driver* juga harus menjamin keamanan serta keselamatan konsumen tersebut selama penggunaan jasa *driver*. Apabila ketika konsumen menggunakan jasa tersebut terjadi sebuah kecelakaan maka dapat dikatakan bahwa terdapat beberapa hak konsumen yang tidak terpenuhi yakni pada aspek keselamatan dan keamanan konsumen. Perbuatan tadi bisa dikategorikan menjadi Perbuatan Melawan aturan (PMH) sebagaimana yang sudah ditentukan dalam Pasal 1365 KUHPerdata.

Dalam hal terjadinya kecelakaan transportasi tidak dapat terpisahkan dari timbulnya kerugian baik kerugian yang didapatkan oleh pengguna jasa, pemberi jasa, maupun pihak terkait contohnya yaitu perusahaan moda transportasi *online* tersebut. Terjadinya kecelakaan transportasi tersebut tentunya melahirkan sebuah permasalahan hukum yang harus dipertanggungjawabkan oleh penyedia jasa transportasi tersebut. Pertanggungjawaban hukum tersebut juga berupa perlindungan hukum yang harus diberikan kepada penumpang selaku konsumen untuk memperoleh hak-haknya. Sebagaimana yang diketahui bahwa transportasi *online* terbagi atas 2 jenis tunggangan dalam penggunaannya diantaranya merupakan kendaraan roda dua serta roda empat. Pengguna jasa juga dibebaskan buat bisa menentukan yang mana antara ke 2 jenis tunggangan tersebut yang selaras dengan kebutuhan masing-masing. Dalam UU LLAJ juga diatur bahwa hanya kendaraan roda 4 yang diklaim serta diterima pemerintah menjadi transportasi umum namun transportasi roda 2 tidak disetujui pemerintah sebagai transportasi umum.

4. Kesimpulan

Ojek *online* merupakan jenis angkutan yang memakai sepeda motor yang diakomodasi Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 36/M-DAG/PER/9/2007 Pasal 2 ayat (1) tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, dimana pada pokoknya suatu perusahaan yang berbadan hukum harus memiliki surat izin usaha perdagangan, sebagai suatu syarat perusahaan untuk dapat melakukan usaha perdagangan. Oleh karena "UU LLAJ Nomor 22 Tahun 2009" tidak termasuk pada jenis transportasi bermotor umum jadi tidak dikategorikan pada perusahaan transportasi umum atau angkutan umum. Kewajiban hukum terhadap proteksi sengketa konsumen ojek *online*

¹⁹ Angger Sigit Pramukti dan Andre Budiman Panjaitan, *Pokok-Pokok Hukum Asuransi*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2016, h(35)

apabila kecelakaan atau kerugian terhadap pengguna jasa layanan yang notabene ojek *online* bukan termasuk angkutan umum termasuk dalam tanggung jawab jasa ojek *online* sebagai pemberi jasa terhadap penerima jasa. Apabila terjadi kecelakaan atau hal yang tidak diinginkan lainnya, hal ini diatur dalam "Pasal 7 UU tentang Perlindungan Hukum Nomor 8 Tahun 1999" dan KUHP, yang mana secara spesifik menjelaskan tentang kewajiban pelaku usaha salah satunya memberikan ganti rugi apabila terdapat kerugian yang dialami pihak yang menggunakan jasa. Perusahaan ojek *online* dalam kenyataannya telah memberikan keterangan mengenai tanggung jawab terhadap penumpang apabila terjadi kecelakaan, seperti contoh *Gojek* dan *Grabbike*. Bentuk usaha yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa atau penumpang terhadap tindakan pemberi jasa yang merugikan yaitu dengan langkah pertama berupa melakukan *komplain* untuk menuntut penggantian kerugian secara langsung kepada perusahaan ojek *online* yang bersengketa. Langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh konsumen ialah melalui jalur Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) didasarkan pada Pasal 45 "UU Tentang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999".

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Peangkutan Niaga*. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2020
- Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016.
- Angger Sigit Pramukti dan Andre Budiman Panjaitan, *Pokok-Pokok Hukum Asuransi*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2016.
- Sula, Muhammad Syakir, *Asuransi Syariah, (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, Gema Insani, Jakarta, 2003.

JURNAL

- Adi, Vino Bagus Setyo, Edy Suryawardana. "Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Ojek *Online* Di Semarang". *Jurnal Ilmiah* 16, No. 4 (2018): 59-78.
- Adriansyah, Muhammad Farhan. "Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi *Online* *Gojek* Terhadap Pengenaan Biaya Yang Tidak Sesuai Tarif Aplikasi (Suatu Penelitian di Banda Aceh)". *Jurnal Ilmu Mahasiswa* 7, No. 1 (2023):95-105
- Deni, Ahmad Zuhairi. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Ojek *Online* Pada Saat Pandemi." *Jurnal Commerce Law* 2, No. 2 (2022): 356-363
- Guntara, Bima, Dadang Dadang, Pendi Ahmad. "Perlindungan Hukum Pengguna Transportasi *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Surya Kencana Dua : Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan* 8, No. 2 (2021) : 221-239
- Hanifah Sartika Putri, Amalia Diamantina. "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan dan Keamanan Pengemudi Ojek *Online* Untuk Kepentingan Masyarakat". *Journal UNDIP* 3, No. 1 (2019): 399-401
- Lamganda, Saham, Umar Aris, and Resi Pranacitra. "Kekosongan Hukum Pengaturan Transportasi *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu-Lintas Angkutan Jalan." *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)* 2, no. 3 (2023): 639-650.

- Lestari, Yulia Catur, Rihantoro Bayuaji, Wawan Setiabudi. Perlindungan Hukum Ojek *Online* Terhadap Mitra Kerja Transportasi *Online*. *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra* 1, No. 2, 2023 : (249-256)
- Limbong, Renni Sellyna., Roida Nababan, Lesson Sihotang. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi *Online* dan *Driver Online* Terhadap Pengguna Atas Peralihan Akun *Driver Online*". *Jurnal Hukum* 09, No. 2 (2020):102-113
- Putri, Hanifah Sartika, and Amalia Diamantina. "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek *Online* Untuk Kepentingan Masyarakat." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 392-403.
- Sastradinata, Dhevi Nayasari. "Aspek Pertanggungjawaban Pengemudi Ojek *Online* Dalam Kasus Kecelakaan Yang Melibatkan Penunmoang Dilihat Dari Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Independent Fakultas Hukum* 11, No. 2 (2023):113-119
- Setiasih, Herma. Perlindungan Hukum Pengemudi Ojek *Online* Atas Kontrak Kerja Perjanjian Perusahaan Gojek (Study Kasus Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi No. 41/PUU-XVI/2018).*Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan TRIANANDRA* 1, No. 1 (2022):34 38
- Siswadi, Danil, Feny Windiyastuti. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi *Online* Gojek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Kewarganegaraan* 6, No. 3 (2022) : 6479-6486

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek Terintegrasi dalam Sistem Persampahan *Online*
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan
- Peraturan Menteri Republik Indonesia Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Melalui Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi
- Surat Pemberitahuan Nomor: UM.3012/1/21/PHB/2015 Tentang Larangan Ojek dan Taksi *Online*