

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE DALAM HAL TERJADINYA KECELAKAAN

Made Sintha Dewi Pradnyanareswari Dewantara, Fakultas Hukum Universitas  
Udayana, e-mail : [sinthadewi24@gmail.com](mailto:sinthadewi24@gmail.com)

A. A. Istri Ari Atu Dewi, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail : [ari\\_atudewi@unud.ac.id](mailto:ari_atudewi@unud.ac.id)

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2023.v11.i04.p14>

## ABSTRAK

Tujuan penulisan ini untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan jasa transportasi ojek online dalam hal terjadinya kecelakaan dan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang mengalami kerugian dalam hal terjadinya kecelakaan. Metode yang digunakan untuk penulisan ini ialah metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan-paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan jasa transportasi berbasis online di Indonesia telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur adanya perlindungan hukum terhadap penumpang apabila terjadinya kecelakaan. Jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 19, konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen dan dapat diselesaikan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi yang telah diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci :** *Perlindungan Hukum, Konsumen, Ojek Online, Kecelakaan*

## ABSTRACT

The purpose of this paper is to examine legal protection for consumers in the use of online motorcycle taxi transportation services in the event of an accident and legal remedies that can be taken by consumers who experience losses in the event of an accident. The method used in this paper is a normative legal research method using a statutory approach, which is carried out by examining all laws and regulations related to the legal issues being handled. The results of this study indicate that legal protection for consumers in the use of online-based transportation services in Indonesia has been regulated in Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, regulating legal protection for passengers in the event of an accident. If the business actor refuses and/or does not respond and/or does not fulfill the compensation for the consumer's demands as stated in Article 19, the consumer can sue the business actor through the Consumer Dispute Settlement Agency or apply to the judiciary at the consumer's domicile and can be resolved through litigation or non-litigation as regulated in Article 45 of Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Keywords:** *Legal Protection, Consumers, Taxibike Online, Accidents*

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang saat ini sedang mengalami perkembangan pesat, tidak hanya di bidang ekonomi tetapi juga di bidang transportasi dan teknologi. Generasi yang semakin canggih saat ini membuat manusia sangat mudah untuk berkomunikasi. Jika dibandingkan dengan masa lalu, manusia harus menulis surat dan mengirimkannya melalui pos, sekarang sangat mudah bagi manusia untuk menggunakan *smartphone* atau ponsel dalam berkomunikasi. Seiring dengan perkembangan teknologi di bidang telekomunikasi, bidang transportasi juga terus mengalami perkembangan.

Transportasi atau pengangkutan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia karena pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari banyak pulau-pulau kecil dan besar, perairan yang pada umumnya meliputi laut, sungai, dan danau yang memungkinkan dilakukan pengangkutan melalui darat, air, dan udara untuk menjangkau seluruh wilayah di Indonesia.<sup>1</sup>

Dilihat dari jenis penggunaannya, mode transportasi masyarakat dapat dibedakan menjadi kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Kendaraan pribadi adalah kendaraan yang dapat dioperasikan secara mandiri dan paling efektif untuk orang yang memiliki kendaraan tersebut. Kendaraan umum adalah kendaraan yang disediakan untuk digunakan oleh masyarakat umum dengan memungut tarif dalam setiap penggunaannya. Kendaraan umum terdiri dari angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek dan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek. Kendaraan umum dapat dikategorikan menjadi kendaraan yang disewakan dan kendaraan umum biasa. Kendaraan umum menyediakan berbagai jenis pilihan transportasi dengan tingkat layanan, kenyamanan, dan tarif yang berbeda antara transportasi yang satu dengan lainnya. Dalam penggunaannya di masyarakat, kendaraan umum dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu meliputi kendaraan bermotor dan tidak bermotor. Kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan dengan menggunakan sistem mekanis berbentuk mesin, selain kendaraan yang berjalan di atas rel.<sup>2</sup> Kendaraan bermotor yang digunakan sebagai angkutan umum antara lain kendaraan untuk penumpang, barang, bus, dan kendaraan khusus. Kendaraan tidak bermotor dibedakan melalui alat penggerakannya, yaitu kendaraan yang digerakkan dengan tenaga manusia seperti becak dan kendaraan yang digerakkan dengan tenaga hewan, misalnya delman.

Di setiap Negara, perkembangan transportasi tentulah berbeda-beda, mengikuti kemajuan teknologi di masing-masing Negara tersebut. Seiring perkembangan zaman, masyarakat saat ini cenderung menginginkan segala sesuatunya yang begitu praktis. Mulai dari kebutuhan pangan, papan dan juga dengan transportasi. Maka dari itu, masyarakat disuguhkan sebuah layanan transportasi berbasis *online* yang bisa digunakan dengan cara mengunduh aplikasinya di ponsel. Misalnya seperti Go-jek dan Grab.

---

<sup>1</sup> Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung, Citra Aditya Bakti, 1998), 7.

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025), Pasal 1 angka 8.

Penyedia jasa transportasi ojek *online* ini juga disebut sebagai aplikasi *ridesharing*, yang terbilang mulai marak di Indonesia pada tahun 2014. Inovasi transportasi tersebut merupakan terobosan baru yang sangat inovatif, tidak lagi hanya memberikan kontribusi bagi perkembangan transportasi nasional, tetapi juga menciptakan lapangan pekerjaan yang sangat luas bagi masyarakat Indonesia khususnya saat ini.<sup>3</sup> Karena persepsi masyarakat bahwa transportasi berbasis *online* seperti Go-jek dan Grab lebih praktis daripada transportasi tradisional menyebabkan jasa transportasi *online* ini digemari masyarakat luas. Penggunaannya yang mudah yang dimana penumpang dapat memesan melalui *online* tanpa harus terjun ke lapangan untuk mencari angkutan umum, dan tarif yang ditawarkan ternyata lebih murah karena promo-promo menarik yang diberikan.

Pemerintah mengeluarkan regulasi terbaru terkait transportasi *online* yang menggunakan aplikasi ini untuk menengahi konflik dikalangan masyarakat mengenai transportasi *online*, yakni Peraturan Menteri Perhubungan tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek (yang selanjutnya disebut Permenhub No. 117 Tahun 2018) seperti taxi, angkutan sewa, carter, pariwisata, dan termasuk didalamnya layanan transportasi *online*.

Perkembangan yang begitu pesat dalam penggunaan jasa transportasi ojek *online* ini tentunya menimbulkan pro dan kontra terhadap legalitas keberadaan ojek *online* di Indonesia sebagai kendaraan umum. Permasalahan yang timbul yaitu ojek *online* dianggap tidak memiliki izin beroperasi atau dapat dikatakan melanggar hukum.<sup>4</sup> Permasalahan lain yang dapat ditimbulkan yaitu ketika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak penumpang dalam penyelenggaraan jasanya yang tidak sesuai sehingga menimbulkan kerugian materiil dan immateriil terhadap penumpang.<sup>5</sup> Misalnya dalam hal terjadinya kecelakaan terhadap penumpang dan *driver* yang dapat menimbulkan kerugian. Maka diperlukan kepastian hukum terhadap tanggung jawab dari perusahaan ojek berbasis *online* terhadap pelaksanaan jasanya jika terjadi hal-hal tersebut.

Dalam hal terjadinya kecelakaan saat menggunakan jasa ojek *online* ini tentunya berpotensi besar merugikan konsumen dalam dari unsur keamanan dan kenyamanan pengguna jasa. Terdapat sebuah kewajiban pelaku usaha untuk memberikan upaya-upaya penjaminan untuk menghindarkan konsumen dari timbulnya kerugian akibat penggunaan jasa yang ditawarkan sebagaimana yang telah diamanatkan oleh UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perbedaan secara konseptual dari penyediaan jasa transportasi *online* dengan transportasi konvensional menimbulkan konsekuensi logis-yuridis yang berbeda dalam perspektif hukum positif. Hal ini membuat kompleksitas dalam penjaminan perlindungan terhadap konsumen yang berbeda pula dalam kerangka hukumnya dari perlindungan yang diberikan terhadap pengguna jasa transportasi konvensional.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta, Sinar Grafika, 2016), 1.

<sup>4</sup> Darma, I Gusti Gumanti Adi dan Rudy, Dewa Gde. "Legalitas Usaha Jasa Transportasi Online. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7, No. 7 (2019): 4.

<sup>5</sup> Marasanthi, Ida Ayu Bella dan Sukihana, Ida Ayu. "Tanggung Jawab Perusahaan Ojek Berbasis Aplikasi Online Terhadap Pelaksanaan Pengangkutan". *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 8, No. 3 (2020): 3.

<sup>6</sup> Hariana, Ni Komang Lia dan Rudy, Dewa Gde. "Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terkait Ketidaksesuaian Data Aplikasi Driver". *Kertha Wicara : Journal Ilmu Hukum* 10, No. 5 (2021): 3.

Dengan melihat permasalahan ataupun kerugian yang dialami oleh penumpang atau konsumen itu kemudian merujuk pada UUPK, maka dari itu penulis akan membahas tentang permasalahan yang kerap terjadi pada penumpang atau konsumen ojek *online* dan juga letak tanggung jawab perusahaan sebagai penyedia jasa ojek *online* tersebut ataupun *driver* sebagai pengangkut penumpang, agar nantinya dapat menjamin konsumen dengan kepastian hukum dan dapat meningkatkan rasa aman, nyaman bagi pengguna jasa transportasi ojek *online*.<sup>7</sup> Selain itu juga melihat dari undang-undang lalu lintas dengan maraknya *driver* ojek yang bersikap ugal-ugalan di jalan yang dimana nantinya dapat menyebabkan terjadi kecelakaan di jalan yang akan menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa ojek *online* tersebut maupun juga merugikan pengguna jalan lainnya ataupun juga merugikan *driver* ojek *online* tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mempunyai ketertarikan untuk meneliti sebuah penelitian tentang "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan". Sebelumnya telah terdapat penulisan yang dimana disini penulis memiliki ketertarikan untuk mengkaji sebuah jurnal ilmiah dengan judul "Tanggung Jawab Perusahaan Ojek Berbasis Aplikasi *Online* Terhadap Pelaksanaan Pengangkutan" dari Ida Ayu Bella Marasanthi, yang diterbitkan pada tahun 2020 yang pada intinya membahas tentang kedudukan hukum keberadaan ojek berbasis aplikasi *online* dan tanggung jawab perusahaan penyedia layanan ojek berbasis aplikasi *online* apabila pengguna jasa mengalami kerugian. Kemudian jurnal ilmiah lainnya yang berjudul "Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek *Online*" dari Ni Putu Puspa Chandra Sari, yang diterbitkan pada tahun 2018 yang pada intinya membahas tentang dasar hukum dari penyelenggaraan angkutan barang pada ojek *online* dan perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan barang ojek *online* jika terjadi kerusakan dan/ atau kehilangan. Yang membedakan penelitian ini dengan jurnal sebelumnya yakni akan dibahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan jasa transportasi ojek *online* dalam hal terjadinya kecelakaan dan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang mengalami kerugian dalam hal terjadinya kecelakaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut, permasalahan yang hendak diteliti dalam penulisan ini yaitu :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan jasa transportasi ojek *online* dalam hal terjadinya kecelakaan?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang mengalami kerugian dalam hal terjadinya kecelakaan?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Secara umum penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan jasa transportasi ojek *online* dalam hal terjadinya kecelakaan dan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat khususnya pengguna jasa transportasi ojek *online* dan *driver* terkait bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang mengalami kerugian dalam hal terjadinya kecelakaan.

---

<sup>7</sup> Suputra, I Made Yasa dan Ranawijaya, Ida Bagus Erwin. "Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek *Online* Terkait Persoalan Kerugian Bagi Konsumen". *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 10, No. 8 (2022): 3.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif yaitu penelitian hukum didasarkan pada data primer berupa peraturan perundang-undangan dan data sekunder berupa buku-buku hukum dan jurnal-jurnal hukum.<sup>8</sup> Dalam penulisan penelitian ini, penelitian dilakukan dengan menelaah sumber bahan hukum yang diperoleh dari literatur, khususnya menganalisis ketentuan dalam undang-undang, peraturan pemerintah, perjanjian dan literatur terkait dalam penulisan jurnal ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*The Statue Approach*) dan pendekatan fakta (*The Fact Approach*).

## 3. Hasil Dan Pembahasan

### 3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Transportasi Ojek *Online* Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan

Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan inovasi – inovasi baru di bidang industri barang dan/atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang industri jasa adalah angkutan umum yang menggunakan media aplikasi yang telah dijalankan oleh berbagai perusahaan transportasi *online*, seperti Go-Jek, Grab dan sebagainya. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perusahaan transportasi *online* berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa transportasi *online* berkedudukan sebagai konsumen. Faktor utama yang akan menjadi kelemahan konsumen adalah masih rendahnya perhatian konsumen terhadap hak-haknya, terutama karena rendahnya pengetahuan yang dimiliki. Sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Untuk memberikan jaminan tersebut, pemerintah dibebani fungsi pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan konsumen.<sup>9</sup> Konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban masing-masing sebagaimana yang telah diatur didalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal tersebut, dalam menggunakan jasa transportasi online, pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak daripada konsumen begitu juga sebaliknya.

Menurut Muchsin, memberikan pandangan bahwa perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

#### a) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

---

<sup>8</sup> Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2006), 15.

<sup>9</sup> Wijaya, Andika. *Ibid*, 95.

b) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Kemudian Az. Nasution, menjelaskan bahwa perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan penyedia barang dan/atau jasa.<sup>10</sup> Untuk melindungi kelemahan konsumen terkait rendahnya tingkat kesadaran konsumen berkaitan dengan hak-haknya, pembinaan dan pengawasan pada sektor perlindungan konsumen dibebani kepada pemerintah seperti yang dijabarkan pada Pasal 29 Ayat (1) pada UUPK, yaitu Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan hak pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Setiap kecelakaan transportasi darat selalu menimbulkan kerugian kepada penumpang, pengemudi maupun pihak lain seperti perusahaan transportasi online dan tentunya menimbulkan permasalahan hukum baru, terutama yang berkaitan dengan pertanggung jawaban hukum perusahaan penyedia jasa transportasi darat dan perlindungan hukum penumpang untuk mendapatkan hak-hak sebagai konsumen.<sup>11</sup> Pada Pasal 186 UULLAJ menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap penumpang khususnya terhadap perusahaan angkutan umum wajib mengangkut orang atau barang bilamana telah menyepakati perjanjian yang telah dilakukan kedua belah pihak. Sehingga dengan hal tersebut maka *driver* berkewajiban untuk mengantarkan penumpang menuju suatu tujuan untuk memenuhi kesepakatan yang telah dijanjikan. Merujuk pada Pasal 192 UULLAJ bahwa kerugian yang dialami pada penumpang berakibat hilangnya nyawa ataupun luka yang dialami saat berkendara itu tanggung jawab dari perusahaan transportasi ojek *online*, terkecuali jika hal tersebut timbul dikarenakan sesuatu yang tidak dapat dicegah. Dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa ojek *online* ini pemerintah perlu memperhatikan terkait dengan asas-asas yang ada dalam UUPK yang terdapat pada Pasal 2 UUPK, yaitu sebagai berikut :

- a) Asas Manfaat menjelaskan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Dengan kata lain, tidak boleh hanya salah satu pihak saja yang memperoleh manfaat, sedangkan pihak lain mendapatkan kerugian.
- b) Asas Keadilan menjelaskan bahwa tidak selalu sengketa dialami konsumen disebabkan adanya kesalahan oleh pelaku usaha, akan tetapi bisa jadi disebabkan oleh konsumen itu sendiri karena kurang mengetahui kewajibannya. Konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban secara seimbang.
- c) Asas Keseimbangan adalah dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pelaku usaha dan

---

<sup>10</sup> Sari, Ni Putu Puspa Chandra dan Suyatna, I Nyoman. "Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 6, No. 9 (2018): 7.

<sup>11</sup> Suputra, I Made Yasa dan Ranawijaya, Ida Bagus Erwin. *Ibid*, : 5.

konsumen. Menghendaki konsumen, produsen/pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

- d) Asas Keamanan dan Keselamatan adalah bertujuan untuk memberikan adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.
- e) Asas Kepastian Hukum adalah bertujuan untuk memberikan kepastian hukum agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan menjalankan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Tanpa harus membebankan tanggungjawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum.

Namun asas-asas tersebut tidak terpenuhi dalam penggunaan transportasi *online* ini karena perlindungan hukum yang kurang sehingga tidak adanya kepastian hukum. Hal ini menyebabkan keamanan dan keselamatan dari konsumen pun lemah.<sup>12</sup> Pada faktanya masih ditemukan beberapa kasus kecelakaan yang menimpa konsumen pengguna jasa transportasi ojek *online* diantaranya; Pada tanggal 25 Januari 2022, driver ojol berinisial LK sebabkan penumpang berinisial FN tewas di Jakarta Barat karena kelalaiannya dalam berkendara.<sup>13</sup> Kemudian pada tanggal 23 Oktober 2022, Dua Ojol Terlibat Kecelakaan di Semarang, Seorang Penumpangnya Tewas. Seorang penumpang berinisial SY meninggal dunia dalam kecelakaan yang terjadi.<sup>14</sup> Kemudian tanggal 13 Januari 2020, seorang ibu penumpang ojek *online* (ojol) tewas terlindas tronton lantaran motor ojek *online* yang membonceng korban bersenggolan dengan pemotor lain. Kecelakaan maut itu terjadi tepat di depan Lapas Wanita, Kota Tangerang.<sup>15</sup> Dalam hal terjadinya kecelakaan pada penumpang pengguna jasa ojek *online*, perusahaan transportasi ojek *online* wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Hal tersebut telah diatur dalam Pasal 188 UULLAJ. Kemudian dalam Pasal 189 UULLAJ menyebutkan bahwa perusahaan transportasi ojek *online* wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188 UULLAJ. Melihat aturan

---

<sup>12</sup> Halim, Stefani Erlina dan Nurbaiti, Siti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis *Online* Yang Menggunakan *Driver* Cadangan". *Jurnal Hukum Adigama*, (2018): 11.

<sup>13</sup> Secha, Karin Nur. "Driver Ojol Yang Sebabkan Penumpang Tewas di Jakbar Jadi Tersangka", detikcom, 25 Januari 2022, <https://news.detik.com/berita/d-5913287/driver-ojol-yang-sebabkan-penumpang-tewas-di-jakbar-jadi-tersangka/amp> (diakses pada tanggal 27 Maret 2023).

<sup>14</sup> Susmayanti, Hari. "Dua Ojol Terlibat Kecelakaan di Semarang, Seorang Penumpangnya Tewas", tribunjogja, 23 Oktober 2022, <https://jogja.tribunnews.com/amp/2022/10/23/dua-ojol-terlibat-kecelakaan-di-semarang-seorang-penumpangnya-tewas> (diakses pada tanggal 27 Maret 2023).

<sup>15</sup> Tristiawati, Pramita. "Penumpang Ojek *Online* Tewas Terlindas Tronton di Kemacetan Jalan Daan Mogot", liputan6, 13 Januari 2020, <https://www.liputan6.com/news/read/4154253/penumpang-ojek-online-tewas-terlindas-tronton-di-kemacetan-jalan-daan-mogot> (diakses pada tanggal 27 Maret 2023).

diatas, perusahaan transportasi ojek online telah menjamin keamanan dan keselamatan dari konsumennya.

Upaya untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan memahami hak-hak pokok konsumen yang dapat dijadikan sebagai landasan untuk mewujudkan hak-hak tersebut. Secara umum, dikenal empat hak dasar konsumen yang pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy, yaitu : a. Hak untuk mendapatkan keamanan, b. Hak untuk mendapatkan informasi, c. Hak untuk memilih, dan d. Hak untuk didengar.

Pada Pasal 7 huruf f UUPK, dijelaskan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dengan adanya ketentuan Pasal 7 huruf f, konsumen mendapat perlindungan dalam hal terjadinya kecelakaan saat menggunakan jasa ojek *online*. Hal tersebut mencakup dalam hak untuk mendapatkan keamanan dan juga hak untuk didengar. Dipertegas kembali pada Pasal 19 UUPK, yang menjelaskan mengenai tanggungjawab pelaku usaha, yaitu:

- (1) Pelaku usaha bertanggungjawab 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 perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dari aturan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa *driver* dan perusahaan penyedia transportasi ojek *online* (pelaku usaha) bertanggungjawab apabila penumpang/ konsumen/ pengguna jasa mengalami kerugian seperti kecelakaan ataupun kejahatan saat menggunakan jasa transportasi ojek *online* tersebut.

### **3.2 Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan**

Prinsip mengenai tanggungjawab merupakan hal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen. Diperlukannya kehati-hatian dalam menganalisis mengenai siapa yang harus bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen dan seberapa jauh tanggungjawab yang dapat dibebankan jika terjadinya kerugian tersebut. Secara umum, prinsip-prinsip tanggungjawab yang dapat dilakukan dalam hukum dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a) Tanggungjawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based on fault*),

- b) Prinsip praduga bertanggungjawab (*presumption of liability principle*),
- c) Prinsip praduga tidak selalu bertanggungjawab (*presumption of nonliability*),
- d) Prinsip tanggungjawab mutlak (*strict liability*),
- e) Prinsip tanggungjawab terbatas (*limitation of liability*).<sup>16</sup>

Pada Pasal 23 UUPK disebutkan bahwa jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 19, konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Merujuk pada pasal 2 huruf (e) UUPK dijelaskan bahwasanya konsumen memiliki hak untuk memperoleh pendampingan hukum, perlindungan serta penyelesaian sengketa. Demikian pula teruntuk upaya penyelesaian sengketa yang terjadi diantara penumpang dengan perusahaan ojek *online* maupun dengan *driver* dapat ditempuh dengan cara non-litigasi ataupun litigasi yang telah diatur pada Pasal 45 UUPK. Selain itu sengketa konsumen juga dapat dilakukan dengan cara arbitrase. Arbitrase menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa dinyatakan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.<sup>17</sup> Berdasarkan UUPK dan UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan cara penyelesaian permasalahan sengketa terkait konsumen dapat diselesaikan dengan dua cara yakni :<sup>18</sup>

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

a) Penyelesaian sengketa bisa dilaksanakan melalui cara kekeluargaan.

Penyelesaian sengketa secara kekeluargaan adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan untuk mencapai kata damai tanpa adanya campur tangan dari pihak manapun. Sampai pada akhirnya masalah telah dianggap selesai oleh para pihak. Dengan kata lain melihat pada UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 angka 10 yang menjelaskan ini merupakan termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa konsumen yakni dengan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

b) Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

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. Sesuai dengan Pasal 45 dan 47 UUPK bahwa konsumen yang telah dirugikan oleh

---

<sup>16</sup> Verawati, I Gusti Agung Lina. "Pelaksanaan Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Perusahaan Angkutan Darat Pada PT Arviera Denpasar". *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 3, No. 3 (2015): 4.

<sup>17</sup> Riza, F., & Abduh, R. "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial* 4, No. 1 (2018): 30-39.

<sup>18</sup> Rusli, Tami. "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan." *Jurnal Keadilan Progresif* 3, No. 1 (2014): 88-92.

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 UUPK tidak hingga menyelesaikan persoalan tersebut. Dengan kata lain BPSK hanya memeriksa persoalan yang terjadi dengan berpegangan dasar UUPK tidak hingga menyelesaikan persoalan konsumen yang ada. Untuk penyelesaian perkara lewat BPSK bisa dilakukan melalui adanya dimulai permohonan ataupun pengaduan dari konsumen, setelah itu dilanjutkan ketahap pengecekan atas permohonan tersebut dengan memeriksa saksi, saksi ahli serta pula pengecekan terhadap bukti-bukti lain yang diajukan oleh pemohon ataupun konsumen. Sesudah dilakukan pemeriksaan tersebut setelah itu majelis hendak memutuskan serta menetapkan terdapat ataupun tidaknya kerugian yang dirasakan konsumen dan juga wajib ganti rugi oleh perusahaan ojek *online*.<sup>19</sup>

Penanganan permasalahan konsumen menggunakan jalur di luar pengadilan dilakukan guna menggapai konvensi menimpa serta mengenai ada atau tidak adanya ganti kerugian, ataupun tentang tindakan tertentu untuk memastikan kejadian tersebut tak mungkin terulang lagi kerugian yang dialami oleh konsumen. Alur pada penanganan permasalahan konsumen di luar pengadilan yang seperti ini akan menemukannya kesepakatan.

## 2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Proses melalui pengadilan hanya digunakan saat penyelesaian sengketa menggunakan jalur di luar 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) UUPK. Memandang pada proses penyelesaian permasalahan konsumen lewat beracara di pengadilan telah tentu ada terdapatnya celah yang bisa dimanfaatkan pelaku usaha guna membebaskan kewajibannya sehingga konsumen senantiasa berada pada posisi yang dirugikan. Konsumen yang sudah dirugikan secara materiil sebab ganti rugi yang diterima tidak cocok dengan yang disepakati dan waktu, tenaga, pikiran serta biaya yang dikeluarkan dalam menempuh sidang masih wajib menanggung kerugian kembali dengan tidak memperoleh kompensasi, ganti rugi ataupun penggantian yang tepat dengan Pasal 4 huruf h UUPK.<sup>20</sup> Upaya yang dapat dilakukan penumpang selaku konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila mengalami kecelakaan maka penumpang tersebut berhak mendapatkan ganti rugi dari *driver* dan perusahaan transportasi *online* sebagai penyedia layanan sejumlah kerugian yang ditimbulkan dari kecelakaan tersebut. Karena dalam syarat dan ketentuan dalam situs GO-JEK menyebutkan bahwa PT Aplikasi Karya

---

<sup>19</sup> Helmi, Hanum Rahmانيar. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, No. 1 (2015): 77-89.

<sup>20</sup> Suputra, I Made Yasa dan Ranawijaya, Ida Bagus Erwin. *Ibid*, : 8.

Anak Bangsa selaku perusahaan penyedia jasa memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan GO-JEK yang menggunakan layanan Go-Ride. Berdasarkan ketentuan di atas apabila penumpang mengalami kecelakaan berhak meminta santunan kepada pihak GO-JEK sebagai penyedia layanan, apabila dari pihak GO-JEK tidak dapat memenuhi syarat dan ketentuan di atas, maka pihak GO-JEK dapat dikategorikan wanprestasi. Namun pertanggungjawaban yang sesungguhnya ialah berasal dari *driver*, karena *driver* sebagai pihak yang secara langsung melakukan kelalaian kepada penumpang dengan tidak memberikan hak konsumen untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan selama menggunakan jasa transportasi *online* tersebut.<sup>21</sup>

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan jasa transportasi ojek *online* dalam hal terjadinya kecelakaan diatur di dalam UUPK dan UULLAJ. Dalam hal ini pelaku usaha transportasi *online* yang memberikan jasa harus memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban masing-masing sebagaimana yang telah diatur didalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK. Dalam Pasal 186 dan 192 UULLAJ mengatur adanya perlindungan hukum terhadap penumpang apabila terjadinya kecelakaan adalah tanggungjawab dari perusahaan transportasi ojek *online*, terkecuali jika hal tersebut timbul dikarenakan sesuatu yang tidak dapat dicegah. Perusahaan transportasi ojek *online* wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang karena lalaiannya dan wajib mengasuransikan tanggungjawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 188 dan Pasal 189 UULLAJ. Mengenai tanggungjawab apabila penumpang mengalami kerugian dipertegas dalam Pasal 19 UUPK. Jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 19, konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen dan dapat diselesaikan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi yang telah diatur dalam Pasal 45 UUPK.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung, Citra Aditya Bakti, 1998)
- Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2006)
- Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta, Sinar Grafika, 2016)

---

<sup>21</sup> M., Imam Syafei Wahid; Suryati, dan Wiyono, Wiwin Muchtar. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Jasa Ojek *Online*." *Wijayakusuma Law Review* 1, No. 1 (2019): 9.

### **Jurnal**

- Darma, I Gusti Gumanti Adi, dan Rudy, Dewa Gde. "Legalitas Usaha Jasa Transportasi Online. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7, No. 7 (2019)
- Fanani, Elvina Esmeralda; Putrawan, Suatra dan Sutama, Ida Bagus Putu. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menggunakan Jasa Transportasi PT. Gojek Indonesia Di Kota Denpasar". *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 2, No. 06 (2014)
- Halim, Stefani Erlina dan Nurbaiti, Siti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Online Yang Menggunakan Driver Cadangan". *Jurnal Hukum Adigama* (2018)
- Hariana, Ni Komang Lia dan Rudy, Dewa Gde. "Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terkait Ketidaksesuaian Data Aplikasi Driver". *Kertha Wicara : Journal Ilmu Hukum* 10, No. 5 (2021)
- Helmi, Hanum Rahmaniari. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, No. 1 (2015)
- Marasanthi, Ida Ayu Bella, dan Sukihana, Ida Ayu. "Tanggung Jawab Perusahaan Ojek Berbasis Aplikasi Online Terhadap Pelaksanaan Pengangkutan". *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 8, No. 3 (2020)
- M., Imam Syafei Wahid; Suryati; dan Wiyono, Wiwin Muchtar. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Jasa Ojek Online." *Wijayakusuma Law Review* 1, No. 1 (2019)
- Permana, Putu Bagus Raditya dan Ariana, I Gede Putra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Uber Dan Grab Di Indonesia". *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 5, No. 2 (2017)
- Riza, F., & Abduh, R. "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial* 4, No. 1 (2018)
- Rusli, Tami. "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan." *Jurnal Keadilan Progresif* 3, No. 1 (2014)
- Sari, Ni Putu Puspa Chandra dan Suyatna, I Nyoman. "Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 6, No. 9 (2018)
- Suputra, I Made Yasa, dan Ranawijaya, Ida Bagus Erwin. "Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek Online Terkait Persoalan Kerugian Bagi Konsumen". *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 10, No. 8 (2022)
- Verawati, I Gusti Agung Lina. "Pelaksanaan Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Perusahaan Angkutan Darat Pada PT Arviera Denpasar". *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 3, No. 3 (2015)

### **Internet**

Secha, Karin Nur. "Driver Ojol Yang Sebabkan Penumpang Tewas di Jakbar Jadi Tersangka", detikcom, 25 Januari 2022, <https://news.detik.com/berita/d-5913287/driver-ojol-yang-sebabkan-penumpang-tewas-di-jakbar-jadi-tersangka/amp> (diakses pada tanggal 27 Maret 2023).

Susmayanti, Hari. "Dua Ojol Terlibat Kecelakaan di Semarang, Seorang Penumpangnya Tewas", tribunjogja, 23 Oktober 2022, <https://jogja.tribunnews.com/amp/2022/10/23/dua-ojol-terlibat-kecelakaan-di-semarang-seorang-penumpangnya-tewas> (diakses pada tanggal 27 Maret 2023).

Tristiawati, Pramita. "Penumpang Ojek Online Tewas Terlindas Tronton di Kemacetan Jalan Daan Mogot", liputan6, 13 Januari 2020, <https://www.liputan6.com/news/read/4154253/penumpang-ojek-online-tewas-terlindas-tronton-di-kemacetan-jalan-daan-mogot> (diakses pada tanggal 27 Maret 2023).

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Pada Bagian Penyelenggaraan Angkutan Umum dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi