

**TANGGUNG JAWAB BISNIS LAYANAN OJEK ONLINE BAGI
PENUMPANG YANG MENGALAMI KECELAKAAN BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA
BENGKULU**

***THE RESPONSIBILITY OF ONLINE OJEK SERVICE BUSINESSES FOR
PASSENGERS WHO EXPERIENCE AN ACCIDENT UNDER THE
CONSUMER PROTECTION LAW IN THE CITY OF BENGKULU***

Darmansyah¹, Itok Dwi Kurniawan²

¹ Program Studi Ilmu Hukum Universitas Terbuka Kota Bengkulu

² Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret

Korespondensi Penulis : itokdwikurniawan@staff.uns.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Darmansyah dan Itok Dwi Kurniawan. *Tanggung Jawab Bisnis Layanan Ojek Online bagi Penumpang yang Mengalami Kecelakaan Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Kota Bengkulu*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.5. No.4 (2024).

ABSTRAK

Tulisan ini membahas tanggung jawab layanan ojek *online* di Kota Bengkulu apabila terjadi kecelakaan yang melibatkan penumpang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, yang mengkaji kesenjangan antara ketentuan hukum yang berlaku dan praktik di lapangan. Berdasarkan Pasal 63 Ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 108/2017, layanan transportasi dapat menggunakan teknologi informasi untuk memudahkan pemesanan. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa pelaku usaha hanya memberikan kompensasi jika memenuhi syarat tertentu, sementara tanggung jawab penuh atas kecelakaan ada pada pengemudi. Dalam perjanjian kerja, dijelaskan bahwa risiko akibat kelalaian, termasuk keterlambatan, kecelakaan, atau kehilangan barang, adalah tanggung jawab pengemudi.

Kata Kunci: Konsumen, Perlindungan Konsumen, Tanggung jawab

ABSTRACT

This paper discusses the responsibility of online motorcycle taxi services in Bengkulu City in the event of an accident involving passengers. This study uses a type of empirical legal research, which examines the gap between applicable legal provisions and practice in the field. Based on Article 63 Paragraph (1) of the Regulation of the Minister of Transportation No. PM 108/2017, transportation services can use information technology to facilitate bookings. Findings in the field show that business actors only provide compensation if they meet certain conditions, while full responsibility for accidents lies with the driver. In the employment agreement, it is explained that the risk of negligence, including delay, accident, or loss of goods, is the responsibility of the driver.

Keywords: Consumers, Consumer Protection, Responsibility

A. PENDAHULUAN

Untuk menunjang suatu kegiatan agar dapat berjalan dengan lancar, diperlukan sistem transportasi untuk memudahkan aktivitas sehari-hari, terutama dalam hal pembangunan ekonomi dan infrastruktur di segala bidang. Transportasi memiliki fungsi tempat dan waktu yang sangat penting dimana barang akan memiliki nilai lebih di tempat tujuan daripada di tempat asal orang atau barang, dan dengan distribusi yang cepat untuk mencapai tujuan, barang dapat memenuhi kebutuhan pada waktu yang tepat saat dibutuhkan. Jasa transportasi berperan yang sangat penting tidak hanya dalam memperlancar arus barang dan mobilitas manusia, tetapi jasa transportasi juga membantu mencapai alokasi sumber daya ekonomi yang optimal, yang berarti kegiatan produksi dilakukan secara efisien. efektif dan efisien, kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat meningkat, sehingga kesenjangan antar daerah dapat dikurangi serendah mungkin.¹

Pasal 1 ayat (3) UU No. 22 Tahun 2009 tentang LLAJ: "pergerakan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan". Pada era modern sekarang ini terdapat banyak jenis transportasi umum di suatu daerah, salah satu jenis transportasi darat yang sering digunakan masyarakat adalah ojek.² Ojek adalah alat transportasi darat dengan menggunakan kendaraan roda dua untuk mengangkut penumpang dari satu tempat ke tujuan dan kemudian memungut pembayaran. Ojek telah menjadi transportasi alternatif bagi sebagian masyarakat karena fleksibel dalam aktivitasnya, mereka dapat menjangkau tempat-tempat yang tidak dilewati transportasi umum, seperti transportasi kota, bus atau jenis transportasi umum roda empat lainnya.

Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini terlihat dari semakin berkembangnya inovasi, semakin maju dan canggih moda transportasi yang ada. Salah satu contoh inovasi terbaru di bidang transportasi darat adalah munculnya ojek *online*. Ojek *Online* adalah layanan pemesanan ojek *online* atau aplikasi yang dapat diunduh melalui Android atau iPhone. Tidak hanya mengantar penumpang, layanan yang diberikan juga meliputi pemesanan makanan dan lain-lain.

¹ Alfis Setyawan & Deeky Agus Sufandy, *Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Kota Batam*, *Journal of Judicial Review*, Vol.20, No.1 (2018).

² A. Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta 2022.

Kehadiran ojek *online* menerapkan teknologi komunikasi tepat guna di masyarakat karena dengan memadukan layanan transportasi dengan teknologi internet yang canggih, memudahkan masyarakat dalam melakukan pemesanan, mengetahui rute, biaya transportasi, lokasi tujuan, dan informasi pengemudi. merupakan bentuk inovasi baru dalam dunia bisnis transportasi.³

Peraturan mengenai pelayanan transportasi berbasis daring diatur dalam Pasal 63 Ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pengangkutan Masyarakat dengan Kendaraan Bermotor Umum yang Tidak Berada di Rute, yaitu "untuk meningkatkan kemudahan pemesanan jasa transportasi bagi masyarakat yang tidak berada di rute, perusahaan transportasi dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi."

Secara umum, diketahui bahwa ada empat hak dasar konsumen, yaitu: Hak atas keamanan, hak atas informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Layanan transportasi ojek *online* juga terkait dengan layanan ini. Hal ini berkaitan dengan hak penumpang sebagai konsumen untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi ojek *online*.⁴ Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa

Pada kenyataannya, pengemudi angkutan sering melakukan tindakan yang dianggap menyebabkan kerugian bagi penumpang, baik kerugian materiil maupun kerugian immateriil seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan penumpang. Tidak dapat dipungkiri bahwa ada banyak transportasi ojek *online* di Kota Bengkulu, meskipun menggunakan teknologi canggih, keselamatan berkendara di jalan masih sulit diwujudkan, salah satunya adalah kecelakaan.

³ Wiratri Anindhita, Melisa Arisanty dan Devie Rahmawati, *Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi)*, Prosiding Seminar Nasional Indocompac Universitas Bakrie. Vol.2 (2016), p.712-729.

⁴ Dhevi Nayasari Sastradinata, *Aspek Tanggung Jawab Pengemudi Ojek Online dalam Kasus Kecelakaan yang Melibatkan Penumpang Dilihat dari UU Perlindungan Konsumen*. Jurnal Independen, Vol.6, No.2 (2019).

Darmansyah dan Itok Dwi Kurniawan
Tanggung Jawab Bisnis Layanan Ojek Online bagi Penumpang yang Mengalami Kecelakaan Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Kota Bengkulu

Kecelakaan kendaraan bermotor masih menjadi penyumbang terbesar, terutama di Kota Bengkulu, terhadap masalah korban jiwa. Setiap kecelakaan transportasi selalu menimbulkan kerugian bagi penumpang, tentunya menimbulkan masalah hukum jangka panjang, terutama mengenai tanggung jawab hukum perusahaan yang menyediakan layanan transportasi *online* kepada konsumen jika terjadi kecelakaan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka sangat diperlukan bagi penyedia jasa transportasi *online* untuk bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan penumpang. Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis, penulis tertarik untuk mengambil rumusan masalah yaitu bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa ojek *online* bagi penumpang yang mengalami kecelakaan berdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen di kota Bengkulu?

B. PEMBAHASAN

Transportasi didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan untuk memindahkan penumpang atau barang dari suatu tempat pemuatan (*embarkation*) ke suatu tempat tujuan (*debarkation*) sebagai tempat menurunkan penumpang atau membongkar kargo. Istilah "Transportasi" berasal dari kata "angkut" yang berarti "mengangkut dan membawa", sedangkan istilah "angkutan" dapat diartikan sebagai "mengangkut barang dan orang (penumpang)".⁵

Berdasarkan definisi di atas, transportasi dapat disimpulkan sebagai pemindahan barang dan/atau penumpang dari tempat asal ke tujuan. Jenis transportasi terdiri dari transportasi darat, transportasi laut, transportasi udara dan transportasi darat-laut. Transportasi dalam arti luas erat kaitannya dengan tanggung jawab pengangkut jika terjadi peristiwa yang menyebabkan kerugian. Tanggung jawab dapat ditentukan dari kewajiban yang ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan atau undang-undang pengangkutan. Dalam transportasi, masa tanggung jawab pengangkut dimulai ketika penumpang diangkut dari tempat asal oleh pengangkut hingga penumpang diturunkan dengan aman di tempat tujuan sebagaimana yang disepakati pada saat perjanjian dibuat sebelumnya.

⁵ Ni Putu Puspa Chandra Sari dan I. Nyoman Suyatna, *Consumer Protection for Users Transporting Goods Through Online Motorbike Taxi Services*, Kertha Semaya Journal, Vol.6, No.2 (2018).

Periode tanggung jawab pengangkut menentukan kapan tanggung jawab pengangkut dimulai dan kapan tanggung jawab itu berakhir.⁶

Layanan transportasi dalam perkembangannya secara historis telah mengalami perubahan teknologi yang digunakan. Persaingan antar jasa transportasi lebih didasarkan pada bentuk-bentuk teknologi yang lebih maju dan efisien bagi pengguna jasa tersebut. Teknologi membawa kemudahan dan efisiensi masyarakat, terutama waktu dan tenaga, sehingga dalam konteks transportasi, teknologi ini sangat mempengaruhi pola pelayanan yang ada.⁷

Sistem transportasi diatur dengan tujuan untuk mengkoordinasikan proses pergerakan penumpang dan barang dengan menata komponen-komponennya, dimana infrastruktur merupakan media proses transportasi, sedangkan fasilitas adalah alat yang digunakan dalam proses transportasi. Dengan mudah, kita tidak perlu mengakses transportasi dengan susah payah, dan layanan transportasi juga akan datang. Transportasi *online* ini memudahkan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Fenomena transportasi *online* merupakan fenomena dalam perkembangan dunia transportasi dan komunikasi di seluruh dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya. Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.⁸

Transportasi *online* dapat diartikan sebagai organisasi Lalu Lintas Jalan dan Transportasi yang berjalan dengan mengikuti dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) dan berbasis aplikasi baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Salah satu jenis transportasi *online* dalam transportasi darat adalah ojek *online*. Ojek dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah sepeda motor yang dijadikan transportasi umum untuk membawa penumpang ke tempat tujuan. Sepeda motor taksi adalah sepeda atau sepeda motor yang disewa dengan mengangkut penyewa.⁹

⁶ Bernadine Lorena Yanwar, Effed Darta Hadi dan Sularsih Anggarawati, *Perilaku Masyarakat dalam Menggunakan Jasa Ojek Online di Indonesia*, Jurnal Manajemen, Vol.16, No.1 (2021).

⁷ Ni Putu Puspa Chandra Sari, dan I. Nyoman Suyatna, *Op.Cit.*.

⁸ Gusti Agung Rama Arya Diptha dan Kadek Julia Mahadewi, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Menggunakan Layanan Transportasi Online di Indonesia*, Jurnal Kewarganegaraan, Vol.7, No.1 (2023), p.458-465.

⁹ Alfis Setyawan dan Deeky Agus Sufandy, *Op.Cit.*, p.17.

Darmansyah dan Itok Dwi Kurniawan
Tanggung Jawab Bisnis Layanan Ojek Online bagi Penumpang yang Mengalami Kecelakaan Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Kota Bengkulu

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Peraturan Lalu Lintas dan Jalan Pasal 1 angka 20, menyatakan bahwa "sepeda motor adalah kendaraan bermotor roda dua dengan atau tanpa rumah dan dengan atau tanpa sidecar atau kendaraan bermotor roda tiga tanpa rumah". Berdasarkan definisi di atas, ojek adalah sarana transportasi darat dengan menggunakan kendaraan roda dua untuk membawa penumpang dari tempat asalnya ke tujuan. Ojek *Online* merupakan salah satu inovasi terbaru di bidang transportasi darat di Indonesia. Pengertian ojek *online* sendiri tidak lepas dari kata "ojek" dan "*online*". Mengacu pada pengertian *online*, yaitu keadaan komputer yang terhubung atau terhubung dengan jaringan internet, ojek *online* dapat diartikan sebagai sarana pengangkutan ojek yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek, tidak hanya sebagai alat transportasi. orang dan/atau barang tetapi juga dapat digunakan untuk membeli barang dan/atau makanan. Seluruh kehidupan di masyarakat selalu membutuhkan ketentuan yang mengatur aktivitas masyarakat. Jika keberadaan masyarakat itu sendiri tidak disertai dengan adanya hukum, maka hak dan kewajiban seseorang tidak akan terlindungi. Oleh karena itu, di mana ada orang yang aktif, keberadaan hukum sangat diperlukan, sehingga tujuan hukum adalah untuk mengatur kehidupan sosial, kehidupan negara dan hubungan antara satu sama lain, untuk mencapai keadilan dan kemakmuran.¹⁰

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Fungsi hukum sebagai instrumen pengatur dan instrumen perlindungan diarahkan pada suatu tujuan, yaitu menciptakan suasana hubungan hukum antar subjek hukum secara harmonis, seimbang, damai dan adil. Pada dasarnya, ada tiga jenis tindakan pemerintah, yaitu tindakan pemerintah di bidang pembuatan peraturan perundang-undangan (*regeling*), tindakan pemerintah dalam penerbitan surat keputusan (*beschiking*), dan tindakan pemerintah di bidang sipil (*materiele daad*).¹¹ Dari segi transportasi, perlindungan hukum bagi konsumen, dalam hal ini penumpang sebagai pengguna jasa, merupakan hal yang harus diperhatikan selama proses pengangkutan.

¹⁰ Mudakir Iskandar Syah, *Pengantar Hukum dan Administrasi Publik*, Sagung Seto, Jakarta, 2018, p.5.

¹¹ Mudakir Iskandar Syah, *Ibid.*, p.8.

Dilihat dari aspek perlindungan konsumen terhadap jasa transportasi, kegagalan untuk menegakkan perlindungan hukum tidak ideal dan dalam praktiknya merugikan konsumen, karena dalam setiap kecelakaan tidak pernah terdengar bahwa tanggung jawab pengusaha jasa transportasi dipertanyakan. Oleh karena itu, dalam rangka mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan jasa transportasi, pemerintah memberikan bentuk perlindungan hukum berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Transportasi.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa "perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen". Kepastian hukum untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dapat dilakukan dengan memberikan edukasi kepada konsumen untuk meningkatkan martabatnya, serta pelaku usaha memberikan akses informasi yang jujur dan terbuka terkait kondisi bahkan jaminan atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen. Selain metode tersebut, sikap produsen (pengusaha) yang jujur dan memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi terhadap konsumen juga diperlukan, sehingga mereka yang merasa kurang beruntung dan kemudian menuntut kompensasi dapat dipenuhi tuntutananya oleh pelaku usaha.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap suatu produk, barang dan/atau jasa sangat diperlukan bahkan harus dikembangkan, sehingga hak-hak yang seharusnya diterima konsumen dapat terpenuhi. Undang-undang perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat prinsip atau aturan yang mengatur hubungan dan permasalahan antara berbagai pihak dan satu sama lain mengenai penyediaan dan penggunaan barang dan/atau jasa dalam kehidupan masyarakat. Perlindungan hukum bagi penumpang juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Transportasi Jalan. Peraturan ini berfungsi sebagai pedoman untuk melindungi kepentingan penumpang jika haknya dilanggar penyedia layanan transportasi umum.

Darmansyah dan Itok Dwi Kurniawan
Tanggung Jawab Bisnis Layanan Ojek Online bagi Penumpang yang Mengalami Kecelakaan Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Kota Bengkulu

Seperti dalam Pasal 234 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Transportasi, dijelaskan bahwa "penyelenggara jasa angkutan umum wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang yang disebabkan oleh kelalaian pengemudi."

Prinsip-prinsip tanggung jawab dijelaskan dalam Pasal 24 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Transportasi bahwa "pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut tidak timbul karena kesalahannya". Pasal 192 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Transportasi menjelaskan bahwa "perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang yang meninggal atau terluka akibat operasi transportasi, kecuali disebabkan oleh insiden yang tidak dapat dihindari." Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Transportasi, yaitu: "penumpang adalah orang yang berada di dalam kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan". Selain diatur dalam Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Transportasi Jalan, juga diatur dalam Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Transportasi, yaitu: "Pengguna jasa adalah orang atau badan hukum tentang penggunaan jasa perusahaan angkutan umum".

Penumpang dan pengguna jasa saling terhubung, karena penumpang dalam proses transportasi adalah pengguna jasa yang berhak diangkut ke tujuan dengan aman. Ketika hak-hak timbul bagi penumpang, maka penumpang secara otomatis memiliki kewajiban sebagaimana harus subjek hukum, yaitu membayar biaya transportasi bagi penumpang yang diangkut. Dalam suatu proses pengangkutan, terdapat kesepakatan yang disepakati oleh pengangkut dan penumpang, hal ini menimbulkan kesepakatan sebagaimana diatur dalam Pasal 1233 KUHPerdota. Perjanjian ini menentukan hak dan kewajiban yang harus atau tidak boleh dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian. Hak dan kewajiban adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Ketika manusia berhubungan dengan segala hal, secara otomatis memunculkan hak dan kewajiban yang akan mengikat keduanya.

Dari segi transportasi, perlindungan hukum bagi konsumen, dalam hal ini penumpang sebagai pengguna jasa, merupakan hal yang harus diperhatikan selama proses pengangkutan. Dilihat dari aspek perlindungan konsumen terhadap jasa transportasi, kegagalan untuk menegakkan perlindungan hukum tidak ideal dan dalam praktiknya merugikan konsumen, karena dalam setiap kecelakaan tidak pernah terdengar bahwa tanggung jawab pengusaha jasa transportasi dipertanyakan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, pemerintah menyediakan bentuk perlindungan hukum ini berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Transportasi Jalan. Kepastian hukum untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dapat dilakukan dengan memberikan edukasi kepada konsumen untuk meningkatkan martabatnya, serta pelaku usaha memberikan akses informasi yang jujur dan terbuka terkait kondisi bahkan jaminan atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen.

Selain metode tersebut, sikap produsen (pengusaha) yang jujur dan memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi terhadap konsumen juga diperlukan, sehingga mereka yang merasa kurang beruntung dan kemudian menuntut kompensasi dapat dipenuhi tuntutan mereka oleh pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap suatu produk, barang dan/atau jasa sangat diperlukan bahkan harus dikembangkan, sehingga hak-hak yang seharusnya diterima konsumen dapat terpenuhi.¹²

Perlindungan hukum bagi penumpang juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Transportasi Jalan. Peraturan ini berfungsi sebagai pedoman untuk melindungi kepentingan penumpang jika haknya dilanggar oleh penyedia layanan transportasi umum. Seperti dalam Pasal 234 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Transportasi (UU LLAJ), menyatakan bahwasanya sebagai berikut: "penyelenggara jasa angkutan umum wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang yang disebabkan oleh kelalaian pengemudi."

¹² Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Teori dan Praktek Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen (UUPK)*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2018, p.35.

Darmansyah dan Itok Dwi Kurniawan
Tanggung Jawab Bisnis Layanan Ojek Online bagi Penumpang yang Mengalami Kecelakaan Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Kota Bengkulu

Prinsip-prinsip tanggung jawab dijelaskan dalam Pasal 24 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Transportasi bahwa "pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut tidak timbul karena kesalahannya".

Pasal 192 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Transportasi menjelaskan bahwa "perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang yang meninggal atau terluka akibat operasi transportasi, kecuali disebabkan oleh insiden yang tidak dapat dihindari." dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang." Dalam Pasal 3 poin 1 UU Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa: Pelaku usaha adalah setiap individu atau badan usaha, baik dalam bentuk badan hukum maupun non badan hukum, yang didirikan dan berdomisili atau melakukan kegiatan dalam yurisdiksi Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama. -bersama-sama melalui kesepakatan pelaksanaan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi.

Dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki hak-hak sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan perjanjian mengenai ketentuan dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen dengan niat buruk;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri yang tepat dalam penyelesaian hukum perselisihan konsumen;
- d. Hak untuk merehabilitasi nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen memiliki kewajiban pelaku usaha, antara lain:

- a. Memiliki itikad baik dalam melaksanakan kegiatan usaha;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen dengan benar dan jujur dan non-diskriminatif;
- d. Menjamin kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku untuk barang dan/atau jasa;

Dalam hukum dikenal beberapa jenis pertanggungjawaban, yaitu tanggung jawab atas kesalahan, tanggung jawab atas praduga, dan tanggung jawab mutlak.¹³ Undang-undang perhubungan Indonesia umumnya menganut prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan pradugaan. Penjelasan dari 3 (tiga) prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

a. Tanggung Jawab atas Kesalahan (*Fault Liability*)

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam mengatur transportasi harus bertanggung jawab untuk membayar semua kerugian yang timbul sebagai akibat dari kesalahannya. Pihak yang menderita kerugian berkewajiban untuk membuktikan kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ada pada pihak yang terluka, bukan pengangkut. Prinsip ini diatur dalam Pasal 1265 KUHPerdata tentang perbuatan ilegal sebagai aturan umum.

b. Kewajiban Karena Praduga (*Presumption Liability*)

Menurut prinsip ini, pengangkut selalu dianggap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari transportasi yang diaturnya. Tetapi jika operator dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab untuk membayar kompensasi. Apa yang dimaksud dengan "tidak bersalah" adalah bahwa tidak ada kelalaian, telah berusaha mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menyebabkan kerugian tidak mungkin dihindari. Beban pembuktian ada pada pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Cukup bagi pihak yang dirugikan untuk menunjukkan bahwa mereka telah menderita kerugian selama pengangkutan yang dilakukan oleh pengangkut.

c. Tanggung Jawab Mutlak

Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul selama pengangkutan yang dilakukannya tanpa harus membuktikan apakah ada kesalahan pengangkut atau tidak. Prinsip ini tak mengakui beban pembuktian, unsur kesalahan telah dipastikan.

¹³ Much Agus Setiawan, Agam Sulaksono, dan Bambang Panji Gunawan, *Perlindungan Konsumen yang Dirugikan Oleh Layanan Ojek Online*, Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum, Vol.2, No.2 (2019), p.39-42.

Darmansyah dan Itok Dwi Kurniawan
Tanggung Jawab Bisnis Layanan Ojek Online bagi Penumpang yang Mengalami Kecelakaan Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Kota Bengkulu

Pengangkut tidak dapat bebas dari tanggung jawab karena alasan apa pun yang menyebabkan kerugian. Tanggung jawab memiliki beberapa arti, yaitu akuntabilitas, tanggung jawab, dan kewajiban. Tanggung jawab dalam arti akuntabilitas terkait dengan keuangan atau kepercayaan. Tanggung jawab dalam arti tanggung jawab terkait dengan hukum publik. Sementara itu, tanggung jawab dalam arti tanggung jawab adalah memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita korban.

Sementara itu, dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki tanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha adalah:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian kepada konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian dana atau penggantian barang dan/atau jasa dengan nilai yang sama atau setara, atau pelayanan kesehatan dan/atau pemberian ganti rugi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilakukan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghilangkan kemungkinan penuntutan pidana berdasarkan bukti lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Dalam transportasi, masa tanggung jawab pengangkut dimulai ketika penumpang diangkat dari tempat asal oleh pengangkut hingga penumpang diturunkan dengan aman di tempat tujuan sebagaimana disepakati pada saat perjanjian dibuat sebelumnya. Periode tanggung jawab pengangkut menentukan kapan tanggung jawab pengangkut dimulai dan kapan tanggung jawab itu berakhir.¹⁴ Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis, responden yaitu pimpinan perusahaan ojek *online* di Kota Bengkulu, yang diwawancarai terkait tanggung jawab terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan, menjelaskan apabila mengacu pada pihak mana yang bertanggung jawab, pengemudi bertanggung jawab atas kecelakaan yang terjadi saat menggunakan aplikasi layanan Ojek *Online*. Hal tersebut dikarenakan pengemudi adalah pihak yang melaksanakan tugas langsung kepada konsumen sesuai dengan layanan yang dipilih konsumen melalui aplikasi.

¹⁴ E. Gultom, *Undang-Undang Transportasi Darat*, Jakarta, Literata Lintas Media, 2019.

Dilihat dari hak dan kewajiban antara pengemudi dan konsumen, jelas juga bahwa pengemudi menjemput dan mengantar konsumen ke tujuan yang dipilih dengan tetap menjaga keamanan dan keselamatan konsumen saat menggunakan layanan. Jika ketika konsumen menggunakan jasa pengemudi dan terjadi kecelakaan, maka ada unsur hak yang tidak terpenuhi, yaitu menjaga keamanan dan keselamatan konsumen. Karena pengemudi dihubungkan oleh dua hal tersebut, yaitu perjanjian dan hukum kepada konsumen setelah pesanan diterima oleh pengemudi, maka terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak dan salah satu kewajiban pengemudi kepada konsumen adalah memberikan pelayanan yang baik dengan menjaga keamanan dan keselamatan konsumen selama menggunakan layanan. Hal ini akan terus dipicu jika pengemudi lalai yang mengakibatkan kecelakaan dan kerugian bagi konsumen.

Tindakan ini terjadi jika terdapat unsur kelalaian dan hak konsumen tidak terpenuhi, sehingga mengakibatkan kerusakan fisik maupun materiil. Namun, jika konsumen tidak memenuhi perjanjian dengan pengemudi, kantor penyedia jasa ojek *online* tempat pengemudi bekerja akan memanggil pengemudi dan melakukan mediasi untuk memenuhi kesepakatan ganti rugi atas kelalatangannya. Kantor yang menyediakan layanan ojek *online* juga bertanggung jawab kepada konsumen, yaitu memberikan pelayanan yang baik melalui aplikasi, menjaga kerahasiaan data pemilik rekening dan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian sesuai dengan syarat dan ketentuan tanggung jawab kantor yang menyediakan layanan ojek *online*.

Kantor penyedia jasa ojek *online* banyak yang tidak bertanggung jawab penuh terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan akibat kelalaian pengemudi, serta atas pelanggaran lalu lintas atau tindak pidana yang dilakukan oleh pengemudi selama pelaksanaan layanan. Pengemudi hanya merupakan mitra kerja, bukan karyawan, agen atau perwakilan kantor yang menyediakan layanan ojek *online*. Namun, kantor penyedia layanan ojek *online* peduli dengan keselamatan pengguna Aplikasi, semata-mata berdasarkan pertimbangan pribadi dan seluruhnya, kantor penyedia layanan ojek *online* bersedia memberikan bantuan keuangan atau ganti rugi jika pengguna mengalami kecelakaan, mengalami cedera atau meninggal dunia saat dijemput oleh pengemudi.

C. PENUTUP

1. Simpulan

Dari uraian di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu: "Tanggung jawab pelaku usaha jasa ojek *online* terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan di Kota Bengkulu adalah pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kecelakaan hanya sebatas kompensasi jika memenuhi syarat dan ketentuan, pihak yang bertanggung jawab penuh atas kecelakaan tersebut menjadi tanggung jawab pengemudi, Dalam perjanjian kerja antara pelaku usaha ojek *online* dengan mitra (pengemudi/pengemudi) dijelaskan bahwa pengemudi menyetujui bahwa segala risiko dan kewajiban yang disebabkan oleh kelalaian pengemudi termasuk, namun tidak terbatas pada, keterlambatan pengemudi dalam memberikan layanan kepada konsumen (penumpang). , kecelakaan dan kehilangan barang selama pengiriman, yang mungkin timbul dari atau sehubungan dengan penyediaan layanan oleh pengemudi kepada konsumen adalah tanggung jawab pengemudi"

2. Saran

Disarankan agar penumpang ojek *online* membaca informasi di aplikasi dengan lebih cermat, sehingga jika terjadi kerugian pada penumpang, penumpang dapat mengetahui siapa penumpang yang dapat meminta ganti rugi atas kerugian tersebut. Namun, jika permintaan ganti rugi penumpang tidak mendapat tanggapan baik dari pengemudi maupun operator ojek *online*, penumpang dapat melaporkan hal tersebut ke BPSK atau menggugat melalui pengadilan. Disarankan agar perusahaan ojek *online*, sebagai perusahaan yang menyediakan layanan aplikasi ojek *online*, harus menekankan perbedaan tanggung jawab antara perusahaan dengan pengemudi ojek *online*, terutama yang terkait dengan perlindungan hukum bagi penumpang. Sehingga jika terjadi wanprestasi dalam angkutan ojek *online*, penumpang dapat dengan jelas memahami siapa yang bertanggung jawab atas gagal bayar tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Gultom, Elfrida. 2019. *Undang-Undang Transportasi Darat*. Jakarta: Literata Lintas Media.
- Shofie, Yusuf. 2018. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Teori dan Praktek Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen (UUPK)*. Jakarta: Citra PT. Aditya Bakti.
- Syah, Mudakir Iskandar. 2018. *Pengantar Hukum dan Administrasi Publik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Wijaya, Andika. 2022. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika.

Publikasi

- Anindhita, Wiratri, Melisa Arisanty dan Devie Rahmawati. *Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komuniiasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi)*. Prosiding Seminar Nasional Indocompac Universitas Bakrie. Vol.2 (2016).
- Diptha, Gusti Agung Rama Arya dan Kadek Julia Mahadewi. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Menggunakan Layanan Transportasi Online di Indonesia*. Jurnal Kewarganegaraan. Vol.7. No.1 (2023).
- Sari, Dhevi Nayasari. *Aspek Tanggung Jawab Pengemudi Ojek Online dalam Kasus Kecelakaan yang Melibatkan Penumpang Dilihat dari UU Perlindungan Konsumen*. Jurnal Independen. Vol.6. No.2 (2019).
- Sari, Ni Putu Puspa Chandra dan I. Nyoman Suyatna. *Consumer Protection for Users Transporting Goods Through Online Motorbike Taxi Services*. Kertha Semaya Journal. Vol.6. No.2 (2018).
- Setiawan, Alfis dan Deeky Agus Sufandy. *Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Kota Batam*. Journal of Judicial Review. Vol.20. No.1 (2018).
- Setiawan, Much Agus, Agam Sulaksono dan Bambang Panji Gunawan. *Perlindungan Konsumen yang Dirugikan Oleh Layanan Ojek Online*. Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum. Vol.2. No.2 (2019).
- Yanwar, Bernadine Lorena, Effed Dartta Hadi dan Sularsih Anggarawati. *Perilaku Masyarakat dalam Menggunakan Jasa Ojek Online di Indonesia*. Jurnal Manajemen. Vol.16. No.1 (2021).

Sumber Hukum

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Peraturan Lalu Lintas.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pengangkutan Masyarakat dengan Kendaraan Bermotor Umum yang Tidak Berada di Rute