

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG JASA ANGKUTAN OJEK *ONLINE* DI BANDAR LAMPUNG

Wendra Hardi<sup>1</sup>, Ratna Syamsiar<sup>2</sup>, Siti Nurhasanah<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Pengangkutan merupakan bagian penting dalam kehidupan di masyarakat karena berguna untuk mempermudah aktifitas sehari-hari dan berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi dan infrastruktur pada suatu wilayah. Semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi juga berdampak pada berkembangnya metode pelayanan pengangkutan, diantaranya muncul layanan ojek sepeda motor berbasis *online* atau ojek *online*. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan perjanjian pengangkutan pada ojek *online*, perlindungan hukum yang diterima oleh penumpang jasa angkutan ojek *online*, dan upaya penyelesaian sengketa penumpang jika terjadi wanprestasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif empiris dengan tipe penelitian bersifat deskriptif, pendekatan masalah melalui pendekatan normatif-terapan dengan tipe *live case study*, serta menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan wawancara. Pengolahan data dilakukan melalui identifikasi data dan sistematika data. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, bahwa pelaksanaan perjanjian pengangkutan diawali ketika penumpang memesan layanan ojek *online*, khususnya *Go-jek*, kemudian akan dihubungkan pada *driver Go-jek*. *Driver* akan segera menjemput penumpang pada titik penjemputan dan memulai pengangkutan. Setelah dimulainya pengangkutan *Go-jek*, maka dengan sendirinya perlindungan hukum terhadap penumpang juga mulai berlaku. Apabila selama berlangsungnya pengangkutan, *Go-jek* terjadi persengketaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang, maka dapat diselesaikan melalui *Shelter Go-jek*.

**Kata kunci :** *Go-jek, Driver, Penumpang, Perlindungan Hukum*

- 
- <sup>1</sup>. Fakultas Hukum Universitas Lampung, Jl. Soemantri Brodjonegoro Nomor 1 Bandar Lampung 35145, Email : wendra\_arc@gmail.com
  - <sup>2</sup>. Fakultas Hukum Universitas Lampung, Jl. Soemantri Brodjonegoro Nomor 1 Bandar Lampung 35145, Email : ratnasyamsir78@gmail.com
  - <sup>3</sup>. Fakultas Hukum Universitas Lampung, Jl. Soemantri Brodjonegoro Nomor 1 Bandar Lampung 35145, Email : sitinurhasanahunila@gmail.com

## PROTECTION LAWS AGAINST PASSENGERS OJEK ONLINE IN BANDAR LAMPUNG

### ABSTRACT

Transportation is one of the essential part in life in communities because apart from useful to ease daily activities, transportation also had an influence on economic growth and infrastructure in a territory. Currently implemented more its upward course science and technology also resulted in the expansion of the service in the world of the transportation of method, one of them is the emergence of services ojek motorcycle based online or more known as ojek online. Problems that had occurred in this research is how sincerely implement the agreement put in charge of carrying on the exception of motorcycle taxis online, how legal protection received by passengers transport service ojek online and how a settlement effort dispute passengers if there is wanprestasi.

Research methodology used in this research is research law normative empirical with type research is descriptive. An approach to a problem done approach in normatif-terapan with type live case study. The data used covering primary and secondary data. The data collection was done with the study library and interview. Data processing done by identifying data and systematic data. The data that has been obtained then will be analyzed qualitatively.

Based on the research done and discussion, Known that the implementation of the agreement transportation initiated by passengers order services ojek online on the application go-jek which will then connected in the ojek online. Next motorcycle taxi driver online will soon pick up passengers at the point of pickup and start transporting. After the commencement of put in charge of carrying the exception of motorcycle taxis online, so by itself the protection of the law against of passenger is also the aforementioned shall be effective. When during the event of the transportation of online ojek is poor which have inflicted losses for passengers, So the dispute has would be solved through shelter go-jek or based on the agreement of party to the dispute.

**Key words: Go-jek, Driver, Passengers, Legal Protection**

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada dasarnya manusia diciptakan oleh Tuhan sebagai makhluk sosial tidak terlepas dari berbagai aktifitas kehidupan sehari-hari yang pada zaman modern ini sudah menjadi kebutuhan dan tuntutan mutlak dalam kehidupan manusia baik di kota besar maupun di desa.<sup>4</sup> Bertujuan untuk menunjang suatu aktifitas sehingga dapat berjalan dengan lancar, maka diperlukanlah sistem transportasi untuk mempermudah aktifitas sehari-hari terutama dalam hal pembangunan ekonomi dan infrastruktur disegala bidang. Transportasi dapat diartikan sebagai sarana pengangkutan untuk orang maupun barang dengan menggunakan kendaraan tertentu untuk mencapai suatu tempat tujuan. Fungsi transportasi sebagai sarana pengangkutan dapat dikatakan sangat penting karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti keadaan geografis di suatu daerah, sehingga transportasi dapat menunjang pembangunan di berbagai sektor serta mendorong berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi di daerah tersebut.

Pengangkutan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ) adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Pengangkutan secara umum meliputi transportasi darat, air dan udara dimana ketiga transportasi ini memegang peranan yang sangat penting dan saling terkait dalam menjalankan fungsi sebagai alat angkut orang maupun barang. Kegiatan dari pengangkutan ialah memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin* atau *port of call*) ke tempat lain (*part of destination*), dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya.

Era modern seperti sekarang ini, masyarakat seringkali memakai jasa pengangkutan dalam melakukan kegiatan sehari-hari terutama pada sarana transportasi darat. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya jenis angkutan umum yang ada di suatu wilayah. Salah satu jenis angkutan darat yang sering digunakan oleh masyarakat ialah Ojek sepeda motor. Ojek merupakan sarana angkutan darat dengan menggunakan kendaraan beroda 2 (dua) untuk mengangkut penumpang dari satu tempat menuju tempat tujuan kemudian menarik bayaran. Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia Ojek adalah sepeda motor ditambahkan dengan cara memboncengkan penumpang yang menyewa. Ojek merupakan alat transportasi umum yang diakui keberadaannya di tengah masyarakat. Pemerintah

---

<sup>4</sup> Elfrida Gultom, 2009, *Hukum Pengangkutan Darat*, Jakarta: Literata Lintas Media, hlm. 1.

pada dasarnya tidak pernah melarang keberadaannya walaupun secara yuridis tidak pernah diatur secara khusus dalam undang-undang.

Perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak terlepas dari berkembangannya ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini dapat dilihat dari semakin berkembangnya inovasi, maka semakin maju dan canggih pula mode transportasi dan komunikasi yang ada dalam masyarakat. Salah satu contoh inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat ialah munculnya ojek *online* jenis *Go-jek*. Berpanduan pada *website* resmi *Go-jek*, kata *Go-jek* didefinisikan sebagai kata berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek.<sup>5</sup> *Go-jek* merupakan sebuah layanan *booking* ojek *online* melalui aplikasi *Go-jek* yang bisa di *download* melalui Android atau iPhone. Tidak hanya ojek *online*, layanan yang diberikan *Go-jek* juga meliputi *Go-car*, *Go-food*, *Go-mart* dan lainnya. Kehadiran ojek *online* yang menerapkan teknologi komunikasi tepat guna dalam masyarakat karena dengan penggabungan layanan transportasi dengan kecanggihan teknologi internet sehingga masyarakat lebih mudah dalam melakukan pemesanan, mengetahui rute, biaya transportasi, lokasi tujuan dan informasi *driver* yang merupakan suatu bentuk inovasi baru dalam dunia bisnis pengangkutan.<sup>6</sup>

UULLAJ Pasal 137 Ayat (2) jo Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan (PP No. 74/2014) Pasal 3 Ayat (2) menyatakan bahwa pengangkutan orang dapat dilakukan dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil penumpang, mobil barang dan mobil bus. Pada bab yang sama bagian ketiga hanya mengatur tentang penggunaan mobil penumpang umum dan mobil bus umum sebagai kendaraan angkutan bermotor umum. Menurut Paragraf 4 BAB X UULLAJ, menyatakan hanya mobil penumpang umum dan mobil bus umum yang termasuk dalam lingkup angkutan orang kendaraan umum.

Pengaturan tentang pelayanan jasa angkutan berbasis *online* sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 108 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum (Permenhub No. PM108/2017) tidak dalam Trayek, khususnya pada Pasal 63 Ayat (1) yaitu untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, perusahaan angkutan dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi. Meskipun begitu, keterangan tentang pelayanan jasa pengangkutan pada PM 108 tahun 2017 ditujukan untuk mobil penumpang umum atau mobil bus umum.

Dilatarbelakangi pada peraturan yang telah dijelaskan di atas, menjadikan ketidakpastian hukum terkait dengan kedudukan ojek sepeda motor sebagai angkutan orang karena sepeda motor tidak termasuk dalam kriteria kendaraan yang dapat digunakan untuk kendaraan bermotor umum. Tidak hanya pada pengemudi ojek pada umumnya, masalah ini tentu juga dihadapi oleh pengemudi

---

<sup>5</sup> Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm.1.

<sup>6</sup> Wiratri Anindhita Dkk, 2016, “*Analisis penerapan teknologi komunikasi tepat guna pada bisnis transportasi ojek online*”, Jakarta : Paper presented at Prosiding seminar nasional INDOCOMPAC, hlm.1.

*Go-jek* karena layanan utama pada *Go-jek* ialah penggunaan sepeda motor sebagai alat angkut. Fakta yang ada, khususnya di daerah Bandar Lampung, kehadiran *Go-jek* sebagai angkutan umum *online* memberikan kemudahan bagi masyarakat Bandar Lampung dalam beraktivitas. Tidak hanya itu *Go-jek* juga dianggap lebih efisien dan praktis dibandingkan dengan jenis angkutan umum lainnya. *Go-jek* lebih banyak digunakan dibandingkan dengan angkutan umum yang lain. Terkait dengan hak-hak penumpang, hal ini merupakan tanggung jawab yang melekat pada setiap *driver* ojek *online* karena tanggung jawab *driver* diperlukan jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang menyebabkan tidak selamatnya objek yang diangkut menuju tempat tujuan. Salah satu permasalahan di Bandar Lampung yang saat ini masih belum selesai ialah perseteruan antara angkutan konvensional dengan *driver* ojek *online*. Hal ini disebabkan karena angkutan konvensional menolak adanya ojek *online* di Bandar Lampung. Mengutip dari salah satu berita di media massa yang menyatakan bahwa terjadi keributan antara *driver* ojek pangkalan dan sopir angkot dengan *driver* ojek *online* berujung pada penusukan sopir angkot yang dilakukan oleh *driver* ojek *online*. Kejadian ini tentu berpengaruh terhadap keamanan, keselamatan serta kenyamanan penumpang, karena secara tidak langsung penumpang juga ikut terlibat dalam peristiwa tersebut.

Keamanan dan keselamatan penumpang juga harus diperhatikan terutama terhadap *driver* ojek *online* sendiri. Contoh yang terjadi di Denpasar, seorang *driver* ojek *online* yang dilaporkan ke Unit Reskrim Polsek Kuta Selatan karena melakukan percobaan pemerkosaan terhadap seorang mahasiswi Turki. Meskipun peristiwa ini terjadi di luar daerah, tidak menutup kemungkinan jika hal yang sama dapat terulang kembali terutama di Bandar Lampung. Meskipun terdapat permasalahan yang timbul berkaitan dengan munculnya jasa angkutan ini, minat masyarakat khususnya yang ada di Bandar Lampung untuk menggunakan jasa angkutan ojek *online* tidak berkurang sedikitpun. Semakin banyaknya pengguna jasa angkutan ojek *online*, tentu harus diiringi dengan aturan hukum yang mengatur tentang keamanan dan keselamatan masyarakat dalam menggunakan jasa angkutan ojek *online*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tentang pelaksanaan perjanjian pengangkutan dan perlindungan hukum yang diterima oleh penumpang jasa angkutan ojek *online* serta upaya penyelesaian sengketa penumpang jika terjadi *wanprestasi*.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif-empiris, yaitu penelitian hukum yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>7</sup> Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

---

<sup>7</sup> Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm.53.

deskriptif. Pendekatan masalah dilakukan melalui pendekatan normatif-terapan dengan tipe *live case study*. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan wawancara. Pengolahan data dilakukan melalui identifikasi data dan sistematika data. Data yang telah diperoleh kemudian akan dianalisis secara kualitatif.

## II. PEMBAHASAN

### A. Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan pada Ojek *Online*

Pada pengangkutan ojek *online* terdapat 2 (dua) perjanjian yang dilakukan oleh penumpang yaitu perjanjian penggunaan aplikasi layanan *online* serta perjanjian pengangkutan, dimana perjanjian tersebut dilakukan dalam bentuk transaksi elektronik. Pada pengangkutan ojek *online Go-jek*, untuk dapat memesan angkutan ojek *online*, penumpang harus mendownload aplikasi *Go-jek* melalui fitur yang terdapat pada *smartphone*. Dalam proses instalasi tersebut, penumpang diwajibkan untuk mengisi data dirinya terlebih dahulu yang nantinya akan digunakan untuk kepentingan dalam penggunaan aplikasi *Go-jek*. Saat penumpang telah mengisi data dirinya pada aplikasi *Go-jek*, maka pada saat itulah kontrak elektronik lahir antara perusahaan *Go-jek* dengan penumpang.

Setelah penumpang mengisi data dirinya pada aplikasi *Go-jek*, maka penumpang sudah bisa menggunakan layanan jasa yang tersedia dalam aplikasi *Go-jek*, salah satu layanan jasa tersebut ialah jasa angkutan ojek *online*. Saat memesan layanan jasa ojek *online*, penumpang dapat menggunakan fitur *Go-ride* yang terdapat pada aplikasi *Go-jek*. Saat penumpang memesan ojek *online* pada aplikasi *Go-jek*, maka pada saat itulah lahir perjanjian pengangkutan antara penumpang dengan *driver* ojek *online*. Berdasarkan pada penjelasan di atas, maka tahapan-tahapan terjadinya perjanjian pengangkutan ojek *online* dapat diketahui sebagai berikut:

1. Pilih ikon layanan *Go-ride* pada aplikasi *Go-jek* untuk memesan ojek *online*
2. Kemudian tentukan lokasi penjemputan penumpang dan lokasi yang menjadi tujuan.
3. Jika sudah menentukan lokasi penjemputan dan tujuan, maka akan keluar tarif dan cara pembayaran
4. Kemudian tekan tombol “order *Go-ride*” dan Aplikasi *Go-jek* akan segera mencarikan *driver* ojek *online*
5. selanjutnya *driver* ojek *online* akan mendatangi lokasi penjemputan penumpang untuk memulai proses pengangkutan.

Pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengangkutan ojek *online* tidak berbeda dengan pelaksanaan pengangkutan konvensional pada umumnya. Setelah menerima pemesanan oleh penumpang, *driver* ojek *online* akan mendatangi lokasi penjemputan yang telah ditentukan oleh penumpang pada aplikasi *Go-jek* untuk memulai pengangkutan. Apabila penumpang telah sampai pada tempat tujuannya maka penumpang wajib membayar biaya pengangkutan sesuai dengan yang telah ditentukan pada aplikasi *Go-jek*, dengan dibayarnya biaya pengangkutan tersebut

maka perjanjian pengangkutan antara penumpang dengan *driver* ojek *online* dianggap telah selesai.

Adanya suatu perjanjian tentu akan diikuti dengan hak dan kewajiban yang timbul akibat terjadinya perjanjian tersebut. Hak dan kewajiban yang timbul ini tentu harus dilaksanakan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian, begitu juga terhadap pengangkutan ojek *online*. Mengingat bahwa terdapat 2 (dua) perjanjian yang dilakukan dalam pengangkutan ojek *online*, maka pelaksanaan hak dan kewajiban dilaksanakan berdasarkan kapasitas perjanjian yang mengikat para pihak terhadap penumpang, yaitu:

1. Perjanjian penggunaan aplikasi *Go-jek* antara penumpang dengan perusahaan *Go-jek*
2. Perjanjian pengangkutan ojek *online* antara penumpang dengan *driver* ojek *online*

Perjanjian penggunaan aplikasi *Go-jek* pada dasarnya merupakan perjanjian yang dilakukan oleh penumpang untuk memakai layanan yang tersedia dalam aplikasi *Go-jek*, sehingga terkait pada hak dan kewajiban perusahaan *Go-jek* terhadap penumpang, pada dasarnya terletak pada penggunaan informasi dan sistem elektronik dari aplikasi *Go-jek*. Pasal 16 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UUITE) menentukan bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum, sebagai berikut<sup>8</sup>:

1. Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.
2. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
3. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
4. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
5. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.

Sebaliknya, hak perusahaan *Go-jek* terhadap penumpang, sebagai berikut:

1. Hak untuk menolak atau menerima pesanan jika konsumen dicurigai telah, atau dengan menerima pesanan tersebut, konsumen akan melanggar ketentuan penggunaan aplikasi atau peraturan perundang-undangan yang berlaku

---

<sup>8</sup> Timothy K.L. Tobing, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Aplikasi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2008*”, <https://media.neliti.com/media/publications/147335-ID-none.pdf>. Diakses tanggal 5 juli 2018 pukul 16.32 WIB

2. Hak untuk mengganggu, membatasi atau menghentikan konsumen dalam pemakaian aplikasi jika konsumen terbukti melanggar ketentuan yang telah ditetapkan dalam aplikasi atau melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Hak untuk menyatakan bahwa setiap konsumen atau pengguna aplikasi *Go-jek* secara hukum sudah bisa mengadakan perjanjian sehingga apabila terjadi kerugian pada konsumen yang pada kenyataannya konsumen tersebut masih belum bisa untuk mengadakan perjanjian menurut hukum atau konsumen masih dianggap belum cakap untuk melakukan perbuatan hukum, maka perusahaan *Go-jek* berhak untuk membatalkan perjanjian secara sepihak.
4. Hak untuk menolak kewajiban, tuntutan atau kerusakan yang disebabkan oleh penyedia jasa layanan
5. Hak untuk menyelidiki dan menuntut setiap pelanggaran di atas sepanjang yang dimungkinkan oleh hukum.

Selain pada perusahaan *Go-jek*, mengingat perjanjian pengangkutan pada ojek *online* maka terdapatnya hak dan kewajiban yang juga harus dilaksanakan oleh *driver* ojek *online* selama berlangsungnya pengangkutan terhadap penumpang. Secara umum kewajiban yang harus dilakukan oleh *driver* ojek *online* sebagai pengangkut, sebagai berikut:

1. Mengangkut penumpang yang telah memesan layanan ojek *online* melalui aplikasi *Go-jek*.
2. Menjaga dan merawat penumpang dengan sebaik-baiknya.
3. Menurunkan penumpang di tempat pemberhentian atau tujuan dengan aman dan selamat.

Selain kewajiban seperti yang telah disebutkan di atas, *driver* ojek *online* juga memiliki haknya, yaitu:

1. Berhak untuk memperoleh biaya pengangkutan dari penumpang baik secara tunai ataupun elektronik.
2. Berhak untuk menolak atau menerima pesanan apabila pesanan tersebut dicurigai melanggar ketentuan penggunaan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Hak untuk membela diri apabila *driver* digugat oleh penumpang berkaitan dengan kelalaian dalam pelaksanaan pengangkutan ojek *online*.

## **B. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek *Online***

### **1. Perlindungan Hukum bagi Penumpang Ojek *Online* *Go-jek* menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Pada dasarnya perlindungan hukum terhadap penumpang dalam UU Perlindungan Konsumen dapat dilihat pada Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, karena pada pasal tersebut secara rinci mengatur tentang hak-hak yang diterima seorang konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakannya, namun mengingat konsumen dalam konteks ini merupakan penumpang jasa pengangkutan, maka ketentuan pada Pasal 4 huruf (a), huruf (h) dan huruf (i), serta ketentuan yang terdapat pada Pasal 7 huruf (f) dan huruf (g) dapat dijadikan

landasan dasar terhadap perlindungan hukum konsumen khususnya kepada penumpang jasa pengangkutan. Pada pasal 4 huruf (a) menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang digunakannya. Dalam pengangkutan ojek *online*, *driver* ojek *online* memiliki kewajiban untuk mengantarkan penumpang dengan aman dan selamat sampai ke tempat tujuan. Meskipun secara umum pengertian dari kata “aman dan selamat” berarti tidak ada bahaya atau kecelakaan, namun mengingat faktor terjadinya kecelakaan tersebut terkadang tidak disebabkan oleh pengangkut, maka arti kata “aman dan selamat” dalam hal ini mengacu pada berusaha untuk menjaga penumpang sebaik-baiknya ketika berlangsungnya pengangkutan.

Pada pengangkutan ojek *online* jika selama berlangsungnya pengangkutan terdapat kerugian yang diterima oleh penumpang, maka penumpang berhak atas kompensasi atau ganti rugi dan/atau penggantian terhadap kerugian yang diterimanya, khususnya jika kerugian tersebut disebabkan oleh *driver* atau perusahaan *Go-jek*. Hal ini sesuai dengan ketentuan pada Pasal 4 huruf (h) serta Pasal 7 huruf (f) dan huruf (g) yang menjelaskan tentang ketentuan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian yang diderita oleh konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakannya. Selain itu jika terdapat ketentuan lain yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen, khususnya terhadap penumpang jasa pengangkutan, maka ketentuan tersebut berlaku sama dengan ketentuan yang ada pada UU Perlindungan Konsumen sebagaimana pasal 4 huruf (i) yang berfungsi sebagai penghubung terhadap peraturan perundang-undangan lainnya.

Ketentuan ganti kerugian seperti yang telah dijelaskan di atas, pada dasarnya merupakan bentuk kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, begitu juga yang terjadi dalam pengangkutan ojek *online*. Pemberian ganti kerugian ini pada dasarnya tidak dapat menghapus adanya kemungkinan tuntutan pidana yang dilakukan oleh penumpang terhadap kerugian yang timbul padanya, terutama jika terjadi tindak pidana yang dilakukan oleh *driver* ojek *online* terhadap penumpang. Hal ini sesuai dengan ketentuan pada Pasal 19 ayat (4) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pemberian ganti kerugian tidak akan menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai kesalahan. Selain itu, ketentuan tentang tuntutan pidana dalam UU Perlindungan Konsumen juga diatur pada Pasal 62 ayat (1) dan (2) terutama jika pelaku usaha dalam menjalankan usahanya terbukti telah melanggar ketentuan-ketentuan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.

Mengingat pada teori yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) jenis perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif pada dasarnya merupakan perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, dalam hal ini pada pengangkutan ojek *online* *Go-jek* pada dasarnya tidak disebutkan bagaimana upaya untuk mencegah terjadi sengketa dalam pengangkutan ojek *online*, karena secara umum pada *term and*

*conditions* hanya mengatur tentang ketentuan-ketentuan untuk menggunakan aplikasi *Go-jek*. Pada salah satu ketentuan di *term and conditions* pada aplikasi *Go-jek*, disebutkan bahwa para pengemudi *Go-jek* adalah pengemudi yang sudah mendapatkan pengarahan untuk mengendarai kendaraannya dengan cara yang aman. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa perusahaan *Go-jek* telah melakukan upaya untuk mencegah munculnya keadaan-keadaan yang dapat menimbulkan sengketa dalam pengangkutan ojek *online*.

Perlindungan hukum represif pada dasarnya merupakan perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi-sanksi terhadap pelaku agar dapat memulihkan hukum kepada keadaan sebenarnya. Pada pengangkutan ojek *online*, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pelaksanaan perlindungan hukum represif dalam pengangkutan ojek *online* pada dasarnya dilakukan dengan cara bertanggung jawab terhadap segala kerugian penumpang yang timbul selama berlangsungnya pengangkutan ojek *online*. Adanya tanggung jawab ini, *driver* ojek *online* memiliki kewajiban untuk mengganti segala kerugian yang diterima penumpang ketika berlangsungnya pengangkutan ojek *online*. Dapat dinyatakan bahwa kewajiban yang dimiliki *driver* untuk mengganti kerugian yang diderita penumpang selama berlangsungnya pengangkutan ojek *online* merupakan bentuk upaya untuk memulihkan hukum pada keadaan yang semula.

## **2. Perlindungan Hukum bagi Penumpang Ojek *Online Go-jek* menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Aturan Jalan Jo. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek**

Pembahasan mengenai Perlindungan hukum terhadap penumpang, pada UULLAJ dan aturan jalan Pasal 186 menyatakan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh penumpang dan/atau pengirim barang. Berdasarkan ketentuan ini dapat dipahami bahwa dengan disepakatinya perjanjian pengangkutan atau telah dilakukannya pembayaran biaya pengangkutan oleh penumpang, maka pengangkut berkewajiban untuk mengantarkan penumpang dan/atau barang menuju ke tempat tujuan untuk memenuhi prestasinya. Dimulainya pengangkutan maka pengangkut telah memiliki tanggung jawabnya terhadap kerugian yang di derita penumpang, baik kerugian akibat penumpang meninggal dunia ataupun luka akibat penyelenggaraan pengangkutan, kecuali kerugian tersebut timbul akibat kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari ataupun akibat kesalahan penumpang sendiri, hal ini sesuai dengan ketentuan pada Pasal 192 UULLAJ.

Terkait pada tanggung jawab pengangkut, dalam Pasal 188 dijelaskan bahwa pengangkut wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang ataupun pengirim barang apabila kerugian tersebut diakibatkan karena kelalaian pengangkut dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Dijelaskan juga pada Pasal 189 yang menyatakan bahwa pengangkut wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sesuai dengan yang dinyatakan dalam pasal 188. Mengacu pada

ketentuan ini, faktanya terdapat perbedaan *realisasi* ketentuan yang telah diatur pada Pasal 188 dan 189 dengan praktiknya dalam pengangkutan ojek *online*, karena berdasarkan sumber penelitian apabila terjadi kecelakaan ketika berlangsungnya pengangkutan ojek *online*, maka *driver* ojek *online* yang pertama kali akan bertanggung jawab terhadap penumpang tersebut yaitu dengan cara membawa penumpang ke rumah sakit, setelah itu *driver* akan melaporkan kecelakaan tersebut kepada perusahaan *Go-jek* untuk ditindak lanjuti selanjutnya.<sup>9</sup>

Berdasarkan pada pernyataan diatas, penulis menyimpulkan bahwa *driver* ojek *online* masih memiliki ketergantungan pada perusahaan *Go-jek* karena *driver* ojek *online* tidak sepenuhnya bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh penumpang. Terkait pada kewajiban untuk mengasuransikan tanggung jawab pengangkut, semestinya *driver* ojek *online* yang harus melakukan kewajiban asuransi tanggung jawab tersebut, namun kenyataannya kewajiban asuransi tanggung jawab pengangkut ini dilakukan oleh perusahaan *Go-jek*, meskipun begitu pada dasarnya asuransi tersebut adalah bantuan keuangan dari perusahaan *Go-jek* untuk pengguna layanan aplikasi *Go-jek* yang memiliki kerugian selama menggunakan layanan yang disediakan dalam aplikasi *Go-jek*. Asuransi tersebut tidak dapat dinyatakan sebagai asuransi tanggung jawab seorang pengangkut. Pada umumnya *driver* ojek *online* masih mengandalkan asuransi perusahaan *Go-jek* ini untuk kewajiban tanggung jawabnya sebagai pengangkut terutama dalam hal ganti kerugian.

Pengaturan hukum tentang pengangkutan, khususnya pengangkutan *online* dapat dilihat juga pada Permenhub No. 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek, terutama pada BAB IV yang mengatur tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek dengan penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi. Pada Pasal 1 angka 22 dijelaskan bahwa pengertian dari perusahaan aplikasi adalah perusahaan yang menyediakan aplikasi berbasis teknologi informasi di bidang transportasi, pengertian ini secara umum telah diterapkan oleh perusahaan *Go-jek* di dalam *term and condition* aplikasi *Go-jek* yang menyatakan bahwa perusahaan *Go-jek* bukanlah perusahaan pengangkutan, melainkan perusahaan teknologi yang bergerak dalam bidang layanan jasa transportasi. Adanya ketentuan ini pada dasarnya menegaskan bahwa terdapat perbedaan status tanggung jawab antara *driver* ojek *online* sebagai pengangkut dengan perusahaan *Go-jek* sebagai perusahaan aplikasi terhadap penumpang.

Terkait pada perlindungan hukum terhadap penumpang, dalam Pasal 66 PM No.108 Tahun 2017, menjelaskan bahwa perusahaan penyedia aplikasi layanan pengangkutan *online* diwajibkan untuk berbadan hukum dengan mengikuti kriteria minimum sebagaimana yang telah diatur dalam PM No.108 Tahun 2017, salah satunya yaitu untuk menyediakan layanan dan penyelesaian pengaduan konsumen. Adanya ketentuan ini, dapat diartikan bahwa perusahaan aplikasi

---

<sup>9</sup>. Wawancara dengan Yoga Andika sebagai *driver* ojek *online* di Shelter Jalur Gaza, Bandar Lampung pada tanggal 23 maret 2018

bidang transportasi seperti perusahaan *Go-jek*, meskipun tidak terlibat secara langsung dalam suatu proses pengangkutan, akan tetapi tetap memiliki tanggung jawabnya kepada konsumen sebagai pihak yang menyediakan aplikasi layanan jasa pengangkutan *online* tersebut.

Selain itu, pada Pasal 67 PM No.108 Tahun 2017 juga menyatakan bahwa perusahaan aplikasi wajib untuk memiliki akses *digital dashboard* untuk memonitoring operasional pelayanan pada pengangkutan *online* yang berupa pergerakan spasial kendaraan dan tarif yang telah ditentukan, sehingga dengan adanya akses *digital dashboard* ini, perusahaan aplikasi dapat mengawasi dan mengetahui bagaimana proses ketika berlangsungnya pengangkutan *online*.

Terkait pada pengawasan, Pasal 68 PM No.108 tahun 2017 menyebutkan bahwa pengawasan terhadap pengangkutan *online* dilakukan oleh:

- a. Petugas Penyidik Pegawai Negeri Sipil di bidang lalu lintas dan angkutan jalan dan/atau
- b. Petugas Kepolisian Negara Republik Indonesia

Selain itu, dilanjutkan pada Pasal 70 PM No.108 tahun 2017 yang menjelaskan bahwa pengawasan yang dilaksanakan oleh pemerintah dilakukan terhadap pemenuhan perizinan pengangkutan serta persyaratan teknis dan layak jalan suatu kendaraan yang dipakai dalam pengangkutan *online*. Sehingga dengan adanya aturan ini, pemerintah dapat mencegah terjadinya kemungkinan peristiwa yang menimbulkan kerugian bagi penumpang yang disebabkan oleh kendaraan yang dipakai dalam suatu pengangkutan *online*.

### **3. Upaya Penyelesaian Sengketa Penumpang jika terjadi Wanprestasi pada Pengangkutan Ojek Online**

Penyelesaian sengketa merupakan salah satu unsur penting yang harus diatur dalam suatu perjanjian, termasuk juga dalam perjanjian elektronik. Pasal 38 ayat (1) UUIE menyatakan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Terkait pada penyelesaian sengketa penumpang, mengacu pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen (UUPK), yang menjelaskan bahwa konsumen merupakan orang yang memakai atau menggunakan jasa untuk dirinya sendiri, maka menurut UUPK, Pasal 45 ayat (1) menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen menurut Pasal 45 ayat (2) dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Secara umum *wanprestasi* atau kerugian dalam pengangkutan dapat disebabkan karena kecelakaan atau adanya hambatan pengangkutan. Kecelakaan adalah peristiwa hukum pengangkutan berupa kejadian atau musibah yang tidak dikehendaki oleh pihak-pihak yang terjadi sebelum, dalam waktu atau sesudah penyelenggaraan pengangkutan yang disebabkan karena perbuatan manusia atau

kerusakan alat pengangkut sehingga menimbulkan kerugian material, fisik, jiwa atau hilangnya mata pencaharian bagi pihak penumpang, bukan penumpang, pemilik barang atau pihak pengangkut.<sup>10</sup> Sedangkan hambatan pengangkutan adalah kesulitan-kesulitan yang dialami oleh pihak penyelenggara pengangkutan, baik melalui rel, darat, laut ataupun udara yang timbul akibat peristiwa alam atau perilaku manusia.<sup>11</sup> Mengacu pada Pasal 45 ayat (2) UUPK, pada dasarnya penyelesaian sengketa di luar pengadilan menurut UUPK, dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa konsumen atau BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang sering disebut sebagai penyelesaian sengketa alternatif, yang dilakukan oleh BPSK adalah cara-cara penyelesaian sengketa melalui pemeriksaan mediasi, arbitrase dan konsiliasi.

Pada pengangkutan *Go-jek*, telah dijelaskan dalam *term and conditons* bahwa setiap dan semua sengketa yang timbul dari penggunaan layanan aplikasi *Go-jek* akan diatur oleh yurisdiksi eksklusif dari Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.<sup>12</sup> Mengacu pada *term and conditions* aplikasi *Go-jek* bagian tanggung jawab, dijelaskan bahwa pihak *Go-jek* tidak bertanggung jawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari para penyedia layanan, serta *Go-jek* juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan, termasuk pelanggaran lalu lintas, atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh penyedia layanan selama pelaksanaan layanan. Penyedia layanan hanya merupakan mitra kerja bukan sebagai pegawai, agen atau perwakilan *Go-jek*.<sup>13</sup> Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa penggunaan yurisdiksi Pengadilan Negeri Jakarta Selatan sebagai upaya penyelesaian sengketa hanya berlaku untuk sengketa antara perusahaan *Go-jek* dengan penumpang.

Terkait pada penjelasan di atas, apabila terjadi persengketaan antara penumpang dengan *driver* ojek *online* ketika berlangsungnya pengangkutan, maka pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut hanyalah penumpang dan *driver* ojek *online*, sedangkan perusahaan *Go-jek* tidak termasuk sebagai pihak yang terlibat dalam sengketa karena perusahaan *Go-jek* hanya penyedia layanan aplikasi *Go-jek* namun bukan pihak yang menyediakan jasa angkutan ojek *online*. Hal ini diperjelas dalam *term and conditions* bagian pembatasan tanggung jawab yang menyatakan bahwa penumpang atau konsumen secara tegas mengesampingkan dan melepaskan perusahaan *Go-jek* dari setiap dan semua kewajiban, tuntutan atau kerusakan yang timbul dari atau dengan cara apapun sehubungan dengan

---

<sup>10</sup>. Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm.225.

<sup>11</sup>. Ibid., hlm 250

<sup>12</sup>. Ketentuan untuk menggunakan aplikasi, "*lain-lain*", <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/>. diakses 16 april 2018.

<sup>13</sup>. Ketentuan untuk menggunakan aplikasi, "*tanggung jawab kami*", <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/>. diakses 16 april 2018.

penyedia layanan. Perusahaan tidak akan menjadi pihak dalam sengketa, negoisasi sengketa hanya melibatkan penumpang atau konsumen dengan penyedia layanan.<sup>14</sup>

Adanya pernyataan bahwa penyedia layanan atau *driver* ojek *online* hanya merupakan mitra kerja dari perusahaan *Go-jek* pada *term and conditions*, menjelaskan bahwa perbuatan yang dilakukan oleh *driver* ojek *online* merupakan perbuatan hukum tersendiri yang terlepas dari perusahaan *Go-jek*. Oleh karena itu, jika terjadi persengketaan antara penumpang dengan *driver* ojek *online*, maka penyelesaian sengketa tidak diselesaikan melalui yurisdiksi Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Berdasarkan keterangan dari narasumber, terkait dengan penyelesaian sengketa antara *driver* dengan penumpang, dijelaskan bahwa jika terjadi perselisihan atau persengketaan antara *driver* dengan penumpang, maka pihak-pihak yang berselisih tersebut akan dibawa menuju *Shelter Go-jek* terlebih dahulu, kemudian akan ditanyakan masalah penyebab terjadinya perselisihan tersebut. Setelah diketahui permasalahannya maka pihak *Shelter* akan membantu untuk mendamaikan serta menyelesaikan permasalahan tersebut tanpa merugikan masing-masing pihak.<sup>15</sup>

Pada dasarnya *Shelter* merupakan sebuah wadah atau tempat berkumpulnya komunitas *driver* ojek *online Go-jek* yang memiliki tujuan atau kepentingan yang sama. *Shelter* sendiri sudah mempunyai legalitas yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri (Mendagri) sehingga *Shelter* sudah dapat dinyatakan berbadan hukum atau telah memiliki payung hukum yang jelas.<sup>16</sup> Terkait dengan penumpang, *Shelter* juga berfungsi sebagai tempat pengaduan dan penyelesaian permasalahan atau sengketa antara penumpang dengan *driver Go-jek*. Meskipun begitu tidak banyak penumpang yang mengetahui tentang *Shelter*. Pada dasarnya jika terjadi perselisihan atau sengketa antara penumpang dengan *driver* ketika berlangsungnya pengangkutan, maka penumpang akan langsung melaporkan masalah tersebut kepada perusahaan *Go-jek* baik dengan cara memberikan komentar atau penilaian yang buruk melalui aplikasi ataupun mengirim email ke perusahaan *Go-jek* sehingga *driver* yang bersangkutan akan mendapatkan sanksi dari perusahaan *Go-jek* berupa *suspend* (kondisi akun *driver* tidak bisa menerima order) bahkan hingga ke pemutusan hubungan kerja.

Meskipun begitu, langkah yang dilakukan penumpang untuk langsung mengadukan *driver* ojek *online* kepada perusahaan *Go-jek* sedikit menimbulkan kekhawatiran, karena pada dasarnya jika *driver* ojek *online* langsung dilakukan pemutusan hubungan kerja oleh perusahaan *Go-jek*, maka akan menimbulkan pertanyaan kepada siapa penumpang dapat meminta pertanggung jawaban atas

---

<sup>14</sup>. Ketentuan untuk menggunakan aplikasi, "*pembatasan tanggung jawab*" (<https://www.go-jek.com/terms-and-condition/>. diakses 16 april 2018)

<sup>15</sup>. Wawancara dengan Yoga Andika sebagai *driver* ojek *online* di Shelter Jalur Gaza, Bandar Lampung pada tanggal 23 maret 2018

<sup>16</sup>. Wawancara dengan Yongki sebagai salah satu pengurus Shelter Jalur Gaza, Bandar Lampung pada tanggal 23 september 2018

kerugian yang timbul akibat persengketaan tersebut, karena seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kerugian yang diderita penumpang selama pengangkutan berlangsung bukan merupakan tanggung jawab dari perusahaan *Go-jek* melainkan tanggung jawab dari *driver* ojek *online*.

Meskipun sebelumnya dijelaskan bahwa perusahaan *Go-jek* tidak akan menjadi pihak yang terlibat dalam sengketa yang terjadi dalam pengangkutan ojek *online*, namun pada salah satu ketentuan di *term and conditions* menyatakan bahwa jika terjadi sengketa yang melibatkan pihak lain kecuali penumpang, maka perusahaan *Go-jek* dapat membantu sebagai mediator dalam mempertemukan pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian dari suatu permasalahan.<sup>17</sup> Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat diketahui bahwa meskipun perusahaan *Go-jek* tidak memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang timbul selama berlangsungnya pengangkutan, namun perusahaan *Go-jek* tetap memiliki tanggung jawabnya sebagai pihak yang bermitra dengan *driver* ojek *online*, terutama untuk membantu menyelesaikan sengketa yang terjadi selama berlangsungnya pengangkutan ojek *online*, khususnya sengketa antara *driver* ojek *online* dan penumpang.

### III. PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut :

1. Pelaksanaan perjanjian pengangkutan ojek *online* pada *Go-jek* dimulai ketika *driver* ojek *online* menerima pesanan jasa angkutan yang dilakukan oleh penumpang melalui aplikasi *Go-jek*. Setelah menerima pesanan tersebut *driver* ojek *online* akan segera menuju ke tempat titik penjemputan penumpang untuk memulai pengangkutan. Apabila penumpang telah sampai pada tempat tujuan, maka penumpang wajib membayar biaya pengangkutan sesuai dengan yang tertera pada aplikasi *Go-jek*.
2. Perlindungan hukum terhadap penumpang ojek *online* dapat dilihat dari upaya Perusahaan *Go-jek* dengan memberikan arahan kepada *driver* untuk membawa kendaraannya dengan aman. Apabila tetap terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian penumpang maka *driver* ojek *online* wajib bertanggung jawab terhadap kerugian tersebut, dengan adanya tanggung jawab ini, maka *driver* ojek *online* dapat memulihkan hukum pada keadaanya semula.
3. Upaya penyelesaian sengketa penumpang pada ojek *online* *Go-jek* dapat diselesaikan melalui *Shelter* *Go-jek*. Pihak *Shelter* akan membawa pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa tersebut secara musyawarah tanpa merugikan masing-masing pihak. Selain melalui *Shelter*, penyelesaian sengketa dapat juga diselesaikan melalui kesepakatan dari pihak-pihak yang bersengketa.

---

<sup>17</sup> Syarat dan Ketentuan, <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/>. diakses 16 april 2018

## **B. Saran**

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti, sebagai berikut:

1. Sebaiknya penumpang membaca lebih teliti tentang syarat dan ketentuan yang ada pada aplikasi *Go-jek*, sehingga apabila terjadi kerugian yang timbul pada penumpang, maka penumpang dapat mengetahui kepada siapa penumpang dapat meminta penggantian atas kerugian tersebut.
2. Perusahaan *Go-jek* sebagai perusahaan yang menyediakan layanan jasa aplikasi *Go-jek*, sebaiknya lebih menekankan perbedaan tanggung jawab antara perusahaan *Go-jek* dengan *driver ojek online* khususnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap penumpang pada *term and condition* di aplikasi *Go-jek*. Jika terjadi *wanprestasi* dalam pengangkutan ojek *online*, penumpang dapat memahami dengan jelas siapa yang bertanggung jawab atas *wanprestasi* tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Gultom, Elfrida. 2009. *Hukum Pengangkutan Darat*. Jakarta: Literata Lintas Media
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- . 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Wijaya, Andika. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika

### **Jurnal dan Website:**

- Anindhita, Wiratri. 2016. Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online. Jakarta: Paper presented at Prosiding seminar nasional INDOCOMPAC
- Tobing, Timothy K.L. 2017. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Aplikasi Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018. 5 Juni 2018. <https://media.neliti.com/media/publications/147335-ID-none.pdf>
- <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/>

### **Perundang-undangan:**

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek