

# PENGATURAN HUKUM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM SISTEM PENYEDIAAN LAYANAN TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI

Gede Ananda Eka Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [gedeanandaep@gmail.com](mailto:gedeanandaep@gmail.com)  
I Wayan Novy Purwanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [novy\\_purwanto@unud.ac.id](mailto:novy_purwanto@unud.ac.id)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji bagaimana hukum perjanjian digunakan dalam sistem penyediaan jasa transportasi aplikasi untuk menyelesaikan perselisihan. Selain itu, dilakukan analisis terhadap inisiatif perlindungan konsumen dalam sistem penyediaan layanan transportasi berbasis aplikasi. Karya ilmiah ini ditulis dengan menggunakan pendekatan normatif, yaitu berkonsentrasi pada kaidah atau norma hukum positif yang bersangkutan. Dengan hasil studi perjanjian transportasi online sebagai bentuk baru dari perjanjian pengangkutan terjadi secara elektronik, menggabungkan prinsip-prinsip dari UU No. 22 Tahun 2009 dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE serta perlindungan konsumen didasarkan pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dasar tanggung jawab perusahaan terkait dengan jaminan, garansi, dan ganti rugi juga muncul, di mana perlindungan konsumen harus memperhitungkan aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan kepada konsumen yang menggunakan layanan tersebut. Namun, tantangan muncul dalam menyesuaikan regulasi dengan inovasi baru dan menetapkan tanggung jawab yang tepat bagi penyedia layanan dalam konteks baru ini.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Transportasi, Teknologi.

## ABSTRACT

*The research's aim is to examine how legal agreements are used in the application's transportation service provision system to settle disputes. In addition, an analysis of consumer protection initiatives within the application-based transportation service provision system is conducted. This scientific work is written using a normative approach, which concentrates on the relevant positive legal rules or norms. With the results of a study of online transportation agreements as a new form of electronic transportation agreement, combining the principles of Law no. 22 of 2009 and Law no. 11 of 2008 concerning ITE and consumer protection is based on Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the basis for company responsibility related to guarantees, guarantees and compensation also appears, where consumer protection must take into account aspects of security, safety and comfort for consumers who use the service. However, challenges arise in adapting regulations to new innovations and assigning responsibilities to service providers in this new context.*

**Keywords:** Consumer Protection, Transportation, Technology.

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Di banyak Tempat, transportasi merupakan hal yang lumrah. Ada banyak moda transportasi di Indonesia yang menghubungkan berbagai tempat. Banyak faktor, termasuk topografi Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau besar dan kecil serta

berbagai perairan seperti laut, sungai, dan danau, berdampak pada betapa pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia. Seluruh wilayah Indonesia dapat dijangkau melalui transportasi udara, laut, maupun darat berkat kondisi ini. Peran transportasi sebagai pendukung, pendorong, dan pemacu pertumbuhan di daerah yang memiliki potensi namun belum berkembang sangat signifikan dalam upaya meningkatkan dan meratakan pembangunan secara sistematis.<sup>1</sup> Pentingnya jasa transportasi ini tercermin dari peningkatan mobilitas orang dan barang dari dan ke seluruh wilayah Indonesia. Mengingat pentingnya hal ini, pengaturan sistem transportasi nasional yang terpadu diperlukan untuk memberikan layanan transportasi yang aman, nyaman, cepat, terorganisir, dan harga terjangkau bagi semua kalangan. Transportasi darat, laut, dan udara di Indonesia masing-masing memiliki peran yang vital dan saling melengkapi sebagai sarana pengangkutan orang dan barang. Pengangkutan memegang peranan kunci dalam berbagai kegiatan ekonomi dan kehidupan masyarakat secara keseluruhan.<sup>2</sup>

Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi telah mengubah gaya hidup masyarakat di seluruh dunia. Kemajuan ini membuat dunia menjadi lebih terhubung, memungkinkan individu untuk mengakses dan berbagi informasi dengan cepat tanpa terbatas oleh jarak.<sup>3</sup> Aplikasi untuk mempermudah transaksi sehari-hari semakin diperlukan seiring dengan semakin mobile dan aktifnya masyarakat. Melalui aplikasi online yang dapat diakses melalui smartphone, kemajuan teknologi informasi dan transportasi membuat segalanya menjadi mungkin. Fenomena ini menjadi hal yang membanggakan karena membantu efisiensi waktu dan tenaga.<sup>4</sup> Adanya perkembangan teknologi transportasi berbasis aplikasi saat ini telah mengubah secara drastis lanskap bisnis transportasi umum, membuatnya menjadi cepat dan dinamis. Perusahaan penyedia transportasi umum harus menggunakan teknologi informasi karena teknologi ini penting untuk mengendalikan persaingan dan memperlancar operasional bisnis internal. Penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi online yang terhubung dengan layanan teknologi informasi ini memberikan keuntungan yang cukup besar. Di masa lalu, layanan transportasi berbasis aplikasi online mungkin tidak mendapat perhatian besar dari masyarakat, namun kini layanan tersebut menjadi semakin penting bagi masyarakat, yang menunjukkan betapa vitalnya teknologi informasi dalam transportasi berbasis aplikasi online.<sup>5</sup>

Pengaturan hukum dan perlindungan konsumen dalam sistem penyediaan layanan transportasi berbasis aplikasi mencakup fenomena perkembangan pesat teknologi yang mempengaruhi cara masyarakat menggunakan layanan transportasi. Seiring dengan kemajuan teknologi, semakin banyak orang yang beralih menggunakan layanan transportasi berbasis aplikasi seperti Gojek, Uber, atau Grab untuk memenuhi kebutuhan mobilitas mereka. Namun, dengan meningkatnya penggunaan layanan ini, muncul pula berbagai isu terkait dengan aspek hukum dan perlindungan konsumen.

---

<sup>1</sup> Pradiptaningtyas, Ni Made Imaz Ayuhandra Galuh dan A.A Ketut Sukranatha, "Kedudukan Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi Umum Berbasis Aplikasi", Kertha Desa: *Journal Ilmu Hukum*, Vol. 9 No. 2, hlm. 69-78

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Gestiar Yoga Pratama. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." (2018).

<sup>4</sup> Dian Mandayani Nasution. "Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online." *Jurnal Ilmu Hukum Volume 4*, No 1, (2018): 18.

<sup>5</sup> Pradiptaningtyas, Ni Made Imaz Ayuhandra Galuh dan A.A Ketut Sukranatha, *Op.cit.*

Salah satu isu utama adalah ketidakjelasan mengenai regulasi dan tanggung jawab hukum antara penyedia layanan, pengemudi, dan konsumen dalam konteks penyediaan layanan transportasi berbasis aplikasi. Selain itu, perlindungan konsumen menjadi perhatian utama karena adanya risiko terkait keamanan, keselamatan, dan hak-hak konsumen yang mungkin tidak terpenuhi dalam penggunaan layanan transportasi ini. Dalam hal ini, perlindungan konsumen menjadi semakin penting untuk dipertimbangkan dalam mengatur sistem penyediaan layanan transportasi berbasis aplikasi. Oleh karena itu, latar belakang masalah ini menjadi relevan dalam konteks menyusun regulasi yang jelas dan efektif serta memastikan perlindungan yang memadai bagi konsumen yang menggunakan layanan transportasi berbasis aplikasi. Dengan demikian, perlu adanya tinjauan menyeluruh terhadap aspek hukum dan perlindungan konsumen dalam sistem penyediaan layanan transportasi berbasis aplikasi guna mengatasi berbagai tantangan dan memastikan keberlangsungan serta keadilan dalam ekosistem transportasi modern.<sup>6</sup>

Hak-hak konsumen terlindungi, layanan transportasi online menjadi lebih aman, dan pengemudi dikenakan sanksi atas kecerobohan mereka sebagai akibat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan pada hakikatnya melindungi konsumen sebagai pengguna layanan transportasi online. dalam kasus ini. Penyedia jasa transportasi online menawarkan perlindungan konsumen dengan komitmen untuk memberikan bantuan keuangan dalam kasus kecelakaan, cedera, atau kematian pengguna yang menggunakan layanan mereka. Tanggung jawab hukum perusahaan aplikasi transportasi online didasarkan pada prinsip praduga tanggung jawab, yang mengharuskan mereka untuk selalu bertanggung jawab. Namun, dalam konteks tanggung jawab hukum pidana, tuntutan hukum pidana terhadap konsumen transportasi online menjadi tanggung jawab pengemudi transportasi online.<sup>7</sup>

Berangkat dari pentingnya peran transportasi di Indonesia yang tersebar dalam moda darat, laut, dan udara, serta didorong oleh topografi yang terdiri dari ribuan pulau dan perairan. Transportasi berfungsi sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi dengan memudahkan mobilitas barang dan orang di seluruh wilayah. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, layanan transportasi berbasis aplikasi seperti Gojek, Uber, dan Grab telah mengubah secara signifikan lanskap transportasi umum di Indonesia. Fenomena ini mendorong efisiensi dalam penggunaan waktu dan tenaga masyarakat, sekaligus meningkatkan persaingan dalam industri transportasi. Namun, perkembangan layanan ini juga memunculkan permasalahan baru, terutama dalam aspek hukum dan perlindungan konsumen. Regulasi terkait layanan transportasi berbasis aplikasi seringkali belum jelas, menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen dan penyedia layanan.

Dalam konteks ini, Penulisan penelitian ini dibuat sesuai pemikiran pribadi penulis dengan melihat situasi yang saat ini sedang terjadi. Berdasarkan penelusuran sumber-sumber kepustakaan, penulis menemukan 2 bahan penelitian terdahulu yang akan dipakai untuk dijadikan acuan atau perbandingan dalam penulisan penelitian ini, yaitu: *Pertama*, jurnal yang ditulis oleh Pt Bgs Raditya Permana

---

<sup>6</sup> Bambang Suhendro, dkk. "Pengaturan Hukum dan Perlindungan Konsumen dalam Sistem Penyediaan Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi di Indonesia: Tinjauan Terhadap Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku." *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 4(2), (2020): 123-136.

<sup>7</sup> Leonita, Maria Mechtildis Amanda. "Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." PhD diss., (2023).

Putra dan I Gede Putra Ariana pada tahun 2016 dengan judul artikel ilmiah "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Uber Dan Grab Di Indonesia".<sup>8</sup> Kedua, penelitian oleh Gusti Agung Rama Arya Diptha Kadek Julia Mahadewi pada tahun 2023 dengan judul artikel ilmiahnya yaitu "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online di Indonesia".<sup>9</sup> Pada intinya kedua tulisan tersebut menjelaskan mengenai Kedua jurnal membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan jasa transportasi online di Indonesia, seperti Uber dan Grab. Keduanya menyoroti pentingnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) yang mengatur hak-hak konsumen, namun masih ada celah dalam implementasi, terutama terkait tanggung jawab pelaku usaha dalam situasi darurat (misalnya kecelakaan) dan transparansi tarif. Jurnal pertama mengusulkan revisi regulasi agar lebih mengutamakan perlindungan konsumen, sementara jurnal kedua menekankan pentingnya ganti rugi bagi konsumen yang dirugikan dan pengawasan lebih ketat oleh BAPPEBTI. Kedua jurnal menyarankan peningkatan regulasi, pengawasan, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif untuk melindungi konsumen dalam sektor transportasi online. Berdasarkan kedua tulisan tersebut, penulis menjadikannya sebagai pembandingan serta memiliki ketertarikan lebih dalam untuk membahas dengan fokus yang berbeda yang dimana pembahasan dalam penelitian ini mencakup tentang bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen sebagai individu pengguna dari fitur layanan-layanan jasa pada aplikasi dengan mengacu pada berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Penelitian ini menggarisbawahi bahwa pengaturan hukum mengenai transportasi berbasis aplikasi perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan pola konsumsi masyarakat, salah satu inovasi yang muncul dari penggunaan aplikasi dalam transportasi adalah adanya perjanjian elektronik antara konsumen dan penyedia layanan yang diatur oleh UU ITE dan KUH Perdata, memberikan kerangka hukum baru yang berbeda dari perjanjian pengangkutan konvensional.

Bertolak dari uraian diatas, maka dalam jurnal ini akan dideskripsikan secara lebih detail mengenai peraturan hukum penyediaan aplikasi transportasi berbasis aplikasi online, termasuk perlindungan hukum konsumen dalam sistem penyediaan layanan transportasi berbasis aplikasi. Dengan demikian, jurnal ini selanjutnya dikemas dengan judul "PENGATURAN HUKUM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM SISTEM PENYEDIAAN LAYANAN TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI".

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaturan Hukum Penyediaan Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi?

---

<sup>8</sup> Putra, Pt Bgs Raditya Permana, and I. Gede Putra Ariana. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Uber Dan Grab di Indonesia." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2016).

<sup>9</sup> Diptha, Gusti Agung Rama Arya, and Kadek Julia Mahadewi. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online di Indonesia." *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 458-465.

2. Bagaimana Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Sistem Penyediaan Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi?

### 1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan jurnal ini adalah sebagai berikut: (1) untuk mengetahui dan menganalisis tentang peraturan hukum penyediaan layanan transportasi berbasis aplikasi, dan (2) untuk mengetahui dan menganalisis tentang perlindungan hukum konsumen dalam sistem penyediaan layanan transportasi berbasis aplikasi.

## 2. Metode Penelitian

Untuk memperoleh kepastian hukum terkait royalti atas hak cipta, kajian ini menggunakan pendekatan penelitian normatif dengan menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan legislatif, yang melibatkan pengkajian terhadap undang-undang dan peraturan terkait guna mencari solusi atas permasalahan hukum yang dihadapi.<sup>10</sup> Baik hukum primer (undang-undang yang ditetapkan oleh pemerintah) maupun hukum sekunder (yang terdapat dalam buku-buku dan karya ilmiah lainnya) menjadi dasar dari makalah ini. Studi dokumen adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan hukum untuk jurnal ini. Setelah itu, kami melakukan analisis kualitatif terhadap semua dokumen hukum yang kami kumpulkan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Pengaturan Hukum Penyediaan Aplikasi Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi

Perkembangan baru dalam usaha transportasi jalan melalui platform online seperti Go-Jek, Grab Car, Uber, dan sejenisnya mencerminkan inovasi terkini dalam sektor transportasi. Begitu pula dengan perjanjian transportasi online yang menjadi bentuk baru atau inovasi dari perjanjian pengangkutan konvensional. Berbeda dengan perjanjian transportasi konvensional yang umumnya bersifat tertulis menggunakan 'tinta dan kertas', Perangkat dan prosedur elektronik digunakan untuk menghasilkan perjanjian transportasi online, yang merupakan salah satu jenis kontrak elektronik. Konsep inovatif perjanjian transportasi berbasis aplikasi ini menggabungkan prinsip-prinsip dalam UU No. 22 Tahun 2009 dan UU No. 11 Tahun 2008.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah regulasi yang dirancang untuk menjamin keselamatan dan keamanan pengguna jasa transportasi di Indonesia. UU ini mengatur berbagai hal terkait transportasi, seperti perizinan pengemudi dan pengaturan tarif. Dalam Pasal 49, UU ini mengatur bahwa pengemudi angkutan umum, termasuk yang berbasis aplikasi, wajib memiliki Surat Izin Mengemudi Khusus Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek, yang memastikan bahwa pengemudi memenuhi persyaratan kompetensi dan keselamatan yang ditetapkan. Selain itu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur transaksi elektronik yang dilaksanakan melalui aplikasi. Penggunaan sistem penyediaan layanan transportasi berbasis aplikasi terkait dengan transaksi elektronik yang dilakukan melalui aplikasi pada perangkat seluler. Menurut Pasal 1 Ayat (2) UU ITE, transaksi elektronik adalah tindakan hukum

---

<sup>10</sup> Siahaan, J. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta, Rajawali Press 2018), 101-103.

yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Sistem transaksi elektronik pada layanan transportasi berbasis aplikasi meliputi proses pemesanan dan pembayaran yang dilakukan melalui aplikasi tersebut. Kemudian Menurut Pasal 26 Ayat (1) dan (2) UU ITE, penyelenggara layanan transportasi berbasis aplikasi diharuskan untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data pribadi yang mereka kelola. Data pribadi yang dikumpulkan selama proses pendaftaran atau transaksi hanya boleh digunakan untuk tujuan yang telah diinformasikan dan disetujui oleh pengguna, seperti untuk penyediaan layanan transportasi. Berdasarkan Pasal 26 Ayat (3) UU ITE, penyelenggara layanan transportasi berbasis aplikasi juga wajib menyediakan fitur dalam aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk mengakses data pribadi mereka. Selain itu, mereka harus memberikan opsi kepada pengguna untuk memperbarui atau memperbaiki data yang tidak akurat, seperti alamat atau nomor telepon, guna memastikan bahwa informasi yang digunakan dalam layanan tetap tepat dan terbaru.

Berkaitan dengan perlindungan konsumen diatur lebih lanjut dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen dalam transaksi bisnis, termasuk dalam sistem penyediaan layanan transportasi berbasis aplikasi. Dalam layanan transportasi berbasis aplikasi, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan barang atau jasa mengharuskan aplikasi menyediakan kendaraan yang bersih dan aman. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai nilai tukar memastikan konsumen dapat memilih layanan yang sesuai dan harga yang transparan. Hak atas informasi yang benar dan jelas menuntut aplikasi untuk memberikan informasi lengkap tentang layanan dan tarif. Terakhir, hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa menjamin adanya mekanisme untuk mengatasi keluhan dan konflik, baik melalui saluran dukungan internal maupun lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

Penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi dapat mengklaim bahwa pegawai pemerintah, warga negara, dan dunia usaha semuanya menggunakan sistem elektronik sesuai dengan definisi dalam Pasal 1 ayat 6 UU ITE. Penyedia aplikasi transportasi umum di web mengoordinasikan jaringan elektronik yang menghubungkan pengemudi dan penumpang. Anda memainkan peran penting dalam keberhasilan sistem sebagai penyedia aplikasi, dan ini adalah bagian penting dari pengoperasian transportasi umum yang didasarkan pada aplikasi online. Hal ini disebabkan penyedia layanan aplikasi mengelola sistem elektronik, menghubungkan permintaan dan penawaran, serta memberikan akses kepada pengguna terhadap armada angkutan umum.<sup>11</sup> Sebagai penyelenggara sistem elektronik, pihak yang menyediakan aplikasi angkutan umum secara online tunduk pada persyaratan yang tertuang dalam Pasal 15 UU ITE. Tanggung jawab atas pengoperasian sistem elektronik yang andal dan aman, serta kelancaran pengoperasiannya sesuai dengan standar yang ditetapkan, ada pada masing-masing operator, sebagaimana dinyatakan dalam artikel ini. Penyelenggara sistem elektronik juga bertanggung jawab atas pengelolaan sistem tersebut. Namun apabila pengguna sistem elektronik dapat membuktikan adanya force majeure, kesalahan, atau kelalaian, maka ketentuan ini tidak berlaku.

Perusahaan angkutan umum dan konsumen sama-sama memiliki hak dan tanggung jawab yang mengikat secara hukum ketika perjanjian transportasi yang dicapai melalui platform online disetujui sesuai dengan prosedur perusahaan dan syarat

---

<sup>11</sup> Pradiptaningtyas, Ni Made Imaz Ayuhandra Galuh dan A.A Ketut Sukranatha, *loc.cit*

dan ketentuan tertentu. Proses ini diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Kontrak elektronik menguraikan tanggung jawab dan hak tersebut sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa para pihak akan terikat pada kontrak elektronik yang mendokumentasikan transaksi elektronik. Kendaraan digolongkan menjadi bermotor atau tidak bermotor menurut Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UU LLAJ). Kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47 ayat (2) ada beberapa jenisnya, antara lain sepeda motor, mobil, bus, mobil barang, dan kendaraan khusus. Di sini kita dapat membagi kendaraan bermotor menjadi dua jenis: umum dan pribadi. Kendaraan Bermotor Umum yang dimaksud dengan kendaraan yang mengangkut barang dan/atau orang dengan dipungut biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 10 UU LLAJ. Jadi wajar jika ojek digolongkan sebagai kendaraan bermotor umum karena ojek menyediakan layanan transportasi online dengan menggunakan sepeda motor dengan biaya tertentu.

Namun UU LLAJ tidak mengakui ojek sebagai salah satu bentuk transportasi umum dan menganggapnya tidak pantas. Salah satu jenis usaha mandiri di Indonesia adalah praktik ojek yang sudah lama ada, yang berakar pada profesi pengemudi ojek.<sup>12</sup> Karena tidak mengikuti aturan yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan PP Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, maka layanan taksi online dan ojek online tidak mematuhi peraturan angkutan umum.

### **3.2. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Sistem Penyediaan Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi**

Perkembangan baru yang muncul dari persinggungan UU ITE dan UU LLAJ adalah transportasi berbasis aplikasi. Mengunduh aplikasi layanan angkutan umum tertentu merupakan langkah pertama dalam proses transaksi elektronik antara pelanggan dan penyedia layanan. Untuk menjamin hak-hak dasar konsumen yang penggunaannya tidak tepat, maka perlindungan hukum terhadap konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>13</sup>

Konsep perlindungan hukum mengacu pada perlindungan yang diberikan kepada individu atau kelompok oleh hukum, baik perlindungan tersebut dikodifikasikan dalam undang-undang atau tidak. Dengan kata lain, perlindungan hukum mencerminkan misi hukum, yaitu menjamin keadilan sosial, kesejahteraan, dan stabilitas. Perlindungan hukum, termasuk terhadap konsumen, merupakan hak asasi manusia yang mendasar sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Negara Republik Indonesia: "*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*".<sup>14</sup> Meningkatnya jumlah permasalahan yang disebabkan oleh tindakan yang mengabaikan kualitas, etika, dan tanggung jawab perusahaan sering kali demi keuntungan perusahaan itu sendiri menyebabkan kerugian bagi konsumen, yang dapat mencakup lebih dari sekedar

---

<sup>12</sup> Prabahawati, Putu Lingga. "Pemberlakuan Perjanjian Baku (Standard Contract) Dalam Praktik Usaha Transportasi Online Terkait Tanggung Jawab Pelaku Usaha." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 8, No.1 (2016): 1-15, 2.

<sup>13</sup> Dewi, Eli Wuria. *Hukum Perlindungan Konsumen Cet 1*. (Yogyakarta, Graha Ilmu. 2015).

<sup>14</sup> Lupita, Anggun, M. Yasin Ardhy, and Muhammad Fahrudin. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online." *Jurnal Hukum Jurisdictie* 1, no. 2 (2019): 13-33.

barang material dan cacat fisik. Mereka juga dapat menyentuh jiwa konsumen. Hal ini menyebabkan munculnya gerakan perlindungan konsumen.

Peraturan hukum yang mengatur tanggung jawab perusahaan timbul ketika perusahaan melakukan tindakan atau kelalaian yang merugikan konsumen, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1365 dan Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pasal-pasal tersebut mengharuskan perusahaan untuk mengganti rugi kerugian yang ditimbulkan dan menempatkan beban bukti pada pihak yang menuduh (konsumen). Menurut Pasal 1243 dan 1365 KUH Perdata, konsep tanggung jawab berdasarkan kesalahan diatur dalam hukum perdata untuk menetapkan dan memastikan siapa yang melakukan perbuatan melawan hukum. Karena unsur kesalahan itulah yang menentukan tanggung jawab dalam pasal ini, maka ganti rugi tidak diperlukan jika tidak ada kesalahan yang terbukti.<sup>15</sup>

Pelaku usaha penyedia jasa mempunyai kewajiban hukum untuk menepati janji dan jaminan yang diberikan kepada pelanggannya sebagaimana dituangkan dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen di bidang perdagangan jasa. Perusahaan seperti Gojek dan Grab, yang menyediakan transportasi umum melalui internet, merupakan bagian dari industri jasa transportasi dan harus mematuhi aturan ini untuk memenuhi janji atau jaminan yang dibuat.<sup>16</sup>

Pasal 10 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan, dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum merupakan beberapa aturan yang menawarkan perlindungan hukum kepada penyedia jasa transportasi yang mengandalkan aplikasi. Oleh karena itu, perusahaan penyedia jasa transportasi online telah memperoleh persetujuan resmi dari pemerintah setelah memenuhi seluruh persyaratan, termasuk persyaratan untuk memasukkan pengemudi ke dalam perusahaan tersebut. Jadi, di beberapa wilayah Indonesia, penggunaan layanan transportasi online diperbolehkan.<sup>17</sup>

Setelah pengguna mengunduh aplikasi, proses transaksi elektronik antara perusahaan transportasi dan pengguna dapat segera dimulai. Pengguna diminta untuk memberikan persetujuan terhadap syarat dan ketentuan layanan saat proses instalasi berlangsung. Kontrak elektronik terbentuk ketika pengguna menekan tombol "setuju". Banyak pengguna aplikasi seringkali melewati tahap ini tanpa membaca secara rinci syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini menimbulkan masalah ketika pengguna mengalami kerugian yang sebenarnya telah diatur dalam ketentuan tersebut. Karena telah menyetujui syarat dan ketentuan tanpa membaca dengan teliti, pengguna tidak dapat mengajukan tuntutan hukum jika terjadi masalah, dan perusahaan bisa terhindar dari tanggung jawab. Oleh karena itu, pengguna bertanggung jawab penuh atas konsekuensi yang mungkin timbul akibat kelalaian dalam memahami ketentuan layanan transportasi umum.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Yustika, Bella, and S. H. Absori. "Perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi online di Kota Surakarta." *PhD diss., Universitas Muhammadiyah Surakarta*, (2018).

<sup>16</sup> *Ibid*, Hlm.13.

<sup>17</sup> Radika Permana putra, Putu Bagus, & I Gede Putra Ariana. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Uber Dan Grab Di Indonesia." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 5.2 (2017).

<sup>18</sup> Ramadhan, A. *Hukum Transaksi Elektronik dalam E-Commerce*. (Jakarta Cakrawala, 2018), 78-80.

Pengguna jasa transportasi dan penyedia angkutan umum saling bergantung berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) karena sifat pertukaran informasi dan dokumen secara elektronik. Menurut Pasal 6 UU ITE, dokumen dan informasi elektronik dianggap sah apabila dapat diakses, ditampilkan, terjamin keutuhannya, dan dapat digunakan untuk menjelaskan suatu keadaan. Penyediaan transportasi umum mempunyai tanggung jawab kepada pelanggannya untuk memberikan penjelasan yang jelas dan menyeluruh tentang bagaimana mereka akan bertanggung jawab atas layanan transportasi. Informasi yang lengkap dan akurat mengenai persyaratan kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan harus disediakan oleh pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik, sebagaimana tercantum jelas dalam Pasal 9 UU ITE.<sup>19</sup> Setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan oleh Pasal 16 UU ITE untuk menyelenggarakan sistem yang memenuhi persyaratan minimum. Persyaratan tersebut antara lain adalah kemampuan untuk menampilkan secara lengkap informasi dan dokumen elektronik dalam jangka waktu penyimpanan yang diamanatkan oleh undang-undang, menjaga ketersediaan, integritas, keaslian, kerahasiaan, dan aksesibilitas informasi elektronik, mengikuti protokol yang telah ditentukan, mengumumkan prosedur sedemikian rupa sehingga semua pihak dapat melakukannya, memahami, dan memastikan bahwa protokol diperbarui secara berkala, memperjelas, dan menjaga akuntabilitasnya. Hak-hak konsumen dilindungi dengan memperjelas tanggung jawab dan hak yang terkait dengan layanan transportasi umum. Semua pihak yang terlibat dalam penjualan barang atau jasa melalui sarana elektronik, sesuai dengan Pasal 9 UU ITE, wajib memberikan informasi yang akurat dan lengkap tentang barang atau jasa yang ditawarkan, serta masing-masing produsennya dan rincian terkait lainnya.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, prinsip dasar perlindungan bagi konsumen yang menjadi pengguna jasa transportasi online menetapkan bahwa penyedia jasa transportasi online, Kami memiliki tanggung jawab sebagai bisnis untuk memastikan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pelanggan kami saat mereka menggunakan layanan kami. Berikut adalah langkah-langkah keamanan spesifik yang wajib disediakan oleh perusahaan transportasi yang menawarkan layanan mereka secara online:

A. Keamanan Transportasi Online

Salah satu langkah yang harus dilakukan saat menggunakan layanan ojek online adalah dengan mengungkapkan identitas pengemudi dan kendaraan. Nama lengkap pengemudi dan nomor identifikasi kendaraan akan ditampilkan di aplikasi ketika pelanggan membayar rideshare melalui platform online. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian kepada pengguna jasa terkait identitas pengemudi dan kendaraan yang digunakan, serta penggunaan atribut oleh pengemudi, sehingga kekhawatiran terhadap keamanan transportasi online dapat diminimalkan.

B. Keselamatan Transportasi Online

Penyedia layanan transportasi online memiliki tanggung jawab kepada pelanggannya untuk mengangkut barang dan orang dengan aman, tanpa membahayakan pelanggannya atau menyebabkan kerugian finansial. Ketika kita berbicara tentang keselamatan transportasi online, kita berbicara tentang

---

<sup>19</sup> Agustini, Shenti. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perikatan Dalam Metode Pembayaran Digital Penyedia Jasa Transportasi Online Bagi Pengguna Jasa." *Journal of Judicial Review* 21, no. 1 (2019): 98-117.

hal-hal seperti standar cara kerja layanan ini, kondisi infrastruktur dan kendaraan yang digunakan untuk layanan ini, dan pengemudi itu sendiri.

#### C. Kenyamanan Transportasi Online

Pengguna dapat menikmati pengalaman menyenangkan dengan transportasi online yang belakangan ini semakin meluas di kota-kota besar di Indonesia. Beberapa cara yang dilakukan penyedia jasa untuk mempermudah kehidupan pelanggannya antara lain dengan tepat waktu, menawarkan harga yang wajar, dan menyediakan berbagai layanan melalui perusahaan aplikasi transportasi online. Setiap perusahaan aplikasi transportasi online menawarkan layanan yang beragam, tidak hanya transportasi orang saja.

Pada dasarnya, ada dua bagian tanggung jawab: yang pertama adalah memastikan tugas-tugas dilakukan dengan baik, dan yang kedua adalah memastikan orang dan barang mendapat kompensasi selama pengangkutan. Merupakan tanggung jawab perusahaan angkutan umum untuk memastikan bahwa semua orang yang diangkut dalam keadaan aman. Oleh karena itu, wajar jika penyedia angkutan umum bertanggung jawab secara finansial atas segala kerugian yang mungkin dialami penumpang atau pakatnya akibat transportasi (sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 234 UULLAJ). Kecuali dalam keadaan luar biasa yang tidak dapat dihindari atau kesalahan penumpang, perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pekerjanya (Pasal 191 dan 192 Ayat (1) UULLAJ). Inovasi dalam industri barang dan jasa terus didorong oleh pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Aplikasi transportasi umum melalui internet yang dijalankan oleh perusahaan transportasi online seperti Go-Jek, Uber, Grab, dan lainnya adalah salah satu contoh inovasi tersebut. Penyedia transportasi online dipandang sebagai bisnis berdasarkan UU No. 08 Tahun 1999, sedangkan pihak yang menggunakan jasa tersebut dipandang sebagai konsumen. Kurangnya pendidikan konsumen merupakan penyebab umum rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya, yang merupakan salah satu kelemahan utama mereka. UU No. 08 Tahun 1999 menjamin keselamatan dan keamanan konsumen pada saat menggunakan, mengkonsumsi, atau memanfaatkan barang dan jasa dengan mengacu pada prinsip keselamatan dan keamanan konsumen. Untuk memastikan janji-janji ini ditepati, pemerintah harus turun tangan dan mengawasi sektor perlindungan konsumen.<sup>20</sup>

#### 4. Kesimpulan

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengaturan hukum penyediaan aplikasi transportasi berbasis aplikasi menyoroti inovasi dalam sektor transportasi melalui platform online seperti Go-Jek, Grab Car, dan Uber. Perjanjian transportasi online, sebagai bentuk baru dari perjanjian pengangkutan, terjadi secara elektronik, menunjukkan perpaduan prinsip-prinsip dari UU No. 22 Tahun 2009 dan UU No. 11 Tahun 2008. Penyedia aplikasi transportasi online berperan sebagai penghubung antara pengemudi kendaraan dan pengguna layanan, memiliki kewajiban sesuai dengan Pasal 15 UU ITE dalam menjalankan dan mengelola sistem elektroniknya. Hak dan kewajiban dalam perjanjian transportasi online diatur sesuai ketentuan undang-undang, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1338 KUH Perdata dan Pasal 18 ayat (1) UU ITE. Meskipun demikian, kendaraan seperti ojek online belum diakui sebagai angkutan

---

<sup>20</sup> Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. (Jakarta, Sinar Grafika, 2016).

umum menurut UU LLAJ, menimbulkan ketidaksesuaian dengan regulasi yang ada. Perlindungan hukum konsumen dalam sistem penyediaan layanan transportasi berbasis aplikasi adalah bahwa perkembangan transportasi online menciptakan hubungan antara penyedia layanan dan konsumen melalui transaksi elektronik. Inovasi transportasi ini diatur oleh UU ITE dan UU LLAJ, dengan transaksi elektronik dimulai saat pengguna mengunduh aplikasi tertentu. Penyedia angkutan umum bertanggung jawab atas janji dan jaminan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk melindungi konsumen. Apabila konsumen menderita kerugian akibat perbuatan atau kelalaian suatu usaha, maka pelaku usaha itu bertanggung jawab menurut KUHPerdara pasal 1365 dan 1865. Pelaku usaha dalam perdagangan jasa, termasuk perusahaan transportasi online, diatur oleh Pasal 26 UU No. 8 Tahun 1999, yang mengharuskan mereka memenuhi jaminan dan/atau garansi yang telah disepakati dengan konsumen. Regulasi lain seperti UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan juga mengatur perlindungan hukum untuk penyedia jasa transportasi berbasis aplikasi. Pasal 6 dan 9 UU ITE menegaskan pentingnya penyedia jasa transportasi online memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada konsumen melalui sistem elektronik. Perlindungan konsumen dalam transportasi online mencakup aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan. Penyedia jasa transportasi online wajib memastikan pengungkapan identitas pengemudi dan kendaraan, standar keselamatan pengoperasian layanan, serta kenyamanan penggunaan layanan tersebut. Secara keseluruhan, tujuan perlindungan hukum konsumen dalam sistem transportasi berbasis aplikasi adalah untuk membuat konsumen merasa aman, tenteram, dan tenteram dengan membuat perusahaan penyedia jasa menanggung segala permasalahan yang mungkin timbul.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Dewi, Eli Wuria. *Hukum Perlindungan Konsumen Cet 1*. (Yogyakarta, Graha Ilmu. 2015).  
Ramadhan, A. *Hukum Transaksi Elektronik dalam E-Commerce*. (Jakarta Cakrawala, 2018), 78-80.  
Siahaan, J. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Jakarta, Rajawali Press 2018), 101-103.  
Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. (Jakarta, Sinar Grafika, 2016).

### Jurnal:

- Agustini, Shenti. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perikatan Dalam Metode Pembayaran Digital Penyedia Jasa Transportasi Online Bagi Pengguna Jasa." *Journal of Judicial Review* 21, no. 1 (2019): 98-117.  
Bambang Suhendro, dkk. "Pengaturan Hukum dan Perlindungan Konsumen dalam Sistem Penyediaan Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi di Indonesia: Tinjauan Terhadap Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku." *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 4(2), (2020): 123-136.  
Dian Mandayani Nasution. "Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online." *Jurnal Ilmu Hukum Volume 4*, No 1, (2018): 18.

- Diptha, Gusti Agung Rama Arya, and Kadek Julia Mahadewi. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online di Indonesia." *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 458-465.
- Gestiar Yoga Pratama. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." (2018).
- Leonita, Maria Mechtildis Amanda. "Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *PhD diss.*, (2023).
- Lupita, Anggun, M. Yasin Ardhy, and Muhammad Fahrudin. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online." *Jurnal Hukum Jurisdictie* 1, no. 2 (2019): 13-33.
- Raditya Permana Putra, Putu Bagus, & I Gede Putra Ariana. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Uber Dan Grab Di Indonesia." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 5.2 (2017).
- Prabhawati, Putu Lingga. "Pemberlakuan Perjanjian Baku (Standard Contract) Dalam Praktik Usaha Transportasi Online Terkait Tanggung Jawab Pelaku Usaha." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 8, No.1 (2016): 1-15, 2.
- Pradiptaningtyas, Ni Made Imaz Ayuhandra Galuh dan A.A Ketut Sukranatha, "Kedudukan Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi Umum Berbasis Aplikasi", *Kertha Desa: Journal Ilmu Hukum*, Vol. 9 No. 2, hlm. 69-78.
- Putra, Pt Bgs Raditya Permana, and I. Gede Putra Ariana. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Uber Dan Grab di Indonesia." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2016).

**Disertasi:**

- Yustika, Bella, and S. H. Absori. "Perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi online di Kota Surakarta." *PhD diss., Universitas Muhammadiyah Surakarta*, (2018).

**Peraturan Perundang:**

- 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.