



Perlindungan Konsumen di Era Digital dalam Praktik Bisnis dan Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Transportasi Online (Studi Pengguna Jasa Gojek di Kota Pontianak)

Yoga Fajar Nugraha^{1*}, Muhammad Tahir², Anisa Azzaulfa³

¹Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, Indonesia

²Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, Indonesia

³Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, Indonesia

*Corresponding Author : Yogafnugraha66@gmail.com

Info Artikel

Received : 01 Feb 2025

Revised : 24 Apr 2025

Accepted : 30 May 2025

Kutipan :

Nugraha, Y.F., Tahir, M., & Azzaulfa, A. (2025). Perlindungan Konsumen di Era Digital dalam Praktik Bisnis dan Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Transportasi Online (Studi Pengguna Jasa Goojek di Kota Pontianak). *Noblesse Oblige Law Journal*, 2(1), 194-212.

Abstract

Land transportation plays a crucial role in national life, as virtually all sectors are influenced by it. In line with its fundamental function, land transportation is expected to provide road transport services, including motorcycles and other vehicles, to support the development of various sectors. However, service provider companies often position themselves merely as technology firms offering applications that connect drivers (partners) with service users (consumers). As such, they claim not to bear full or direct responsibility for potential risks faced by consumers. In light of this issue, this study aims to examine the legal foundations available to protect consumers of online transportation services, and to analyze the extent of corporate liability in complying with applicable consumer protection laws. The findings reveal that PT Gojek, as a provider of transportation services (Go-Ride), holds responsibility to compensate consumers in cases of accidents resulting in death or injury. Specifically, the company offers compensation of IDR 10,000,000 for fatal incidents and IDR 5,000,000 for hospital expenses. However, such compensation is deemed unfair and not fully aligned with the provisions stipulated under the Regulation of the Minister of Finance.

Keywords: Consumer Legal Protection, Online Transportation Services, Corporate Liability.

Abstrak

Transportasi darat memegang peranan strategis dalam kehidupan berbangsa, sebab seluruh aspek kehidupan tidak terlepas dari peran transportasi. Sebagaimana fungsinya, transportasi darat dituntut untuk menyediakan layanan yang mendukung aktivitas masyarakat, baik melalui kendaraan bermotor maupun moda lainnya. Namun, perusahaan penyedia layanan transportasi online kerap mengklaim hanya sebagai penyedia platform teknologi yang mempertemukan mitra pengemudi dengan konsumen, sehingga menempatkan diri seolah tidak memiliki tanggung jawab langsung atas risiko yang dialami pengguna jasa. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dasar hukum yang menjamin hak-hak konsumen transportasi online, serta bentuk tanggung jawab hukum yang dijalankan oleh perusahaan. Hasil kajian menunjukkan bahwa PT Gojek sebagai penyedia layanan Go-Ride memiliki tanggung jawab berupa pemberian santunan jika konsumen mengalami kecelakaan, yaitu Rp10.000.000,00 untuk kematian dan Rp5.000.000,00 untuk biaya perawatan di rumah sakit. Meskipun demikian, bentuk tanggung jawab tersebut dinilai belum memenuhi

prinsip keadilan dan belum sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan.

Kata kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Transportasi Online, Tanggung Jawab Perusahaan.



Copyright ©2025 by Author(s)

This work is under a Creative Attribution-Non Commercial-Share Alike 4.0 International License

1. Pendahuluan

Pada saat ini banyak badan usaha yang berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan konsumen dan teknologi, salah satu bidang usaha yang dimaksud adalah badan usaha yang bergerak di sektor transportasi. Diera integrasi internasional saat ini terkhusus untuk transportasi darat di nilai cukup berkembang sangat pesat, dimana perkembangan dan pertumbuhan industri jasa transportasi ini tidak lepas dari terus bertambahnya jumlah konsumen jasa transportasi darat tersebut. Kebutuhan akan jasa transportasi ini terus bertambah ssejalan dengan bertambahnya kebutuhan pengiriman barang dan perpindahan manusia itu sendiri (Sudirman, Agus, & Khaer, 2018).

Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan darat untuk mengangkut penumpang atau barang. Transportasi darat memiliki peran yang sangat penting didalam kehidupan bangsa, karena semua aspek kehidupan bangsa, tidak ada yang tidak bisa disentuh oleh transportasi. Sesuai dengan fungsinya, transportasi darat dituntut untuk dapat menyediakan jasa transportasi jalan, baik mobil, motor, bus, kereta api dan lain sebagainya, sehingga mampu menunjang perkembangan sektor-sektor lainnya. Sejak awal jasa transportasi darat ini, terkhususnya motor hanya terbatas pada ojek pangkalan yang menawarkan jasa kepada konsumen secara langsung. Salah satu perkembangan teknologi yang telah mengubah pola masyarakat secara global adalah perkembangan dalam bidang transportasi (Oktavia & Nurkhalizah, 2022).

Ditinjau dari karakteristik jenis penggunaan, moda transportasi orang dapat dibedakan menjadi kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Kendaraan pribadi adalah kendaraan yang dioperasikan hanya untuk orang yang memiliki kendaraan tersebut. Kendaraan umum adalah kendaraan yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan memungut biaya (Halim & Nurbaiti, 2018). Mengingat pentingnya transportasi bagi masyarakat dan mempertimbangkan keefektifitasan pemasaran dan jangkauan pengguna jasa, terciptalah transportasi online yang merupakan suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan atau tekonoigi berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran.

Saat ini, lebih dari separuh konsumen menggunakan ponsel sebagai sarana untuk berbelanja. Kemungkinan angka ini terus meningkat, mengingat selama masa pandemi sebagian besar aktivitas tatap muka terhenti dan digantikan dengan berbagai kegiatan berbasis daring (Yanti & Nasution, 2023). Oleh karena itu, aktivitas pengguna berbasis digital dari ponsel ini juga meningkat dan merambah keberbagai sektor, seperti transportasi online, sehingga harapan yang ingin dicapai terhadap konsumen bertujuan untuk menciptakan perlindungan dan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup.

Pada dasarnya transportasi online adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri (Pratama & Suradi, 2016). Hal ini di buktikan bahwa semua norma perlindungan konsumen sudah di atur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) yang secara substantif memiliki sanksi pidana dan segala upaya tersebut dimaksudkan dengan tujuan perlindungan konsumen yang tentunya tidak hanya untuk tindakan preventif, namun juga sebagai tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada pengguna jasa/konsumen.

Berdasarkan pengamatan, pihak transportasi online kurang memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan pengguna jasa aplikasi tersebut. Perlindungan hukum diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, dengan tujuan preventif untuk menghindari timbulnya perselisihan atau konflik, dan tujuan represif untuk menyelesaikan perselisihan yang sudah terjadi (Kuswan Hadji et al., 2024).

Perlindungan hukum preventif merupakan bentuk perlindungan yang memberikan kesempatan kepada subjek hukum untuk menyampaikan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah ditetapkan secara final. Tujuan dari perlindungan ini adalah untuk mencegah munculnya sengketa atau konflik hukum di kemudian hari. Perlindungan hukum secara preventif juga berfungsi sebagai pengendali atas tindakan pemerintahan yang bersifat diskresioner, sehingga mendorong pemerintah untuk lebih berhati-hati dalam membuat keputusan. Namun, hingga saat ini, di Indonesia belum terdapat pengaturan yang secara khusus dan jelas mengatur mekanisme perlindungan hukum preventif tersebut.

Sementara itu, perlindungan hukum yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi. Dalam konteks ini, penanganan oleh Pengadilan Umum maupun Peradilan Administrasi di Indonesia tergolong sebagai bentuk perlindungan hukum represif. Sementara itu, perlindungan

hukum preventif lebih difokuskan pada upaya pencegahan agar sengketa tidak terjadi, dengan mendorong pemerintah untuk lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan yang bersifat diskresi. Perlindungan hukum represif juga mencakup penyelesaian konflik melalui proses di lembaga peradilan sebagai bentuk tindak lanjut dari pelanggaran yang telah terjadi (Anwar, Ikhwan, & Khojin, 2022).

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah berakar pada konsep pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia. Secara historis, konsep ini berkembang di dunia Barat sebagai respons terhadap perlunya pembatasan kekuasaan pemerintah dan penetapan kewajiban negara dalam menjamin hak-hak warga negaranya. Dalam konteks ini, perlindungan hukum tidak hanya mencerminkan upaya untuk membatasi kewenangan negara, tetapi juga menjadi landasan utama dalam membangun relasi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini karena konsumen sering kali tidak memiliki pemahaman yang memadai mengenai proses pengadaan barang dan jasa oleh pelaku usaha, sehingga hal tersebut dapat menimbulkan potensi kerugian di pihak konsumen (Harahap, 2024). Prinsip kedua yang menjadi dasar perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah adalah prinsip negara hukum, di mana pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia menjadi elemen utama. Dengan demikian, tujuan dari negara hukum adalah menjamin perlindungan tersebut secara menyeluruh, sebagai bentuk komitmen terhadap supremasi hukum dan penghormatan terhadap martabat manusia.

Berdasarkan permasalahan penelitian ini tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelaku usaha transportasi online, pihak penyedia layanan umumnya menyatakan bahwa mereka hanya berperan sebagai penyedia aplikasi yang menjembatani antara pengemudi atau pemilik kendaraan dengan penumpang. Dengan demikian, tanggung jawab terkait perizinan angkutan dialihkan sepenuhnya kepada pengemudi atau pemilik kendaraan yang terdaftar sebagai mitra dalam platform perusahaan tersebut.

Berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UU LLAJ) mengatur mengenai tata cara berlalu lintas bagi pengemudi kendaraan bermotor umum. Ketentuan ini mencakup beberapa aspek penting, seperti penetapan rencana umum lalu lintas dan angkutan jalan, pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pemenuhan persyaratan teknis dan kelaikan kendaraan bermotor. Regulasi terkait lalu lintas dan angkutan jalan memiliki peran krusial dalam menciptakan kondisi yang aman, selamat, tertib, teratur, nyaman, serta lancar bagi seluruh pengguna jalan (Irani, Susanto, & Pangaribuan, 2022). Selain itu, perizinan angkutan umum juga menjadi bagian dari pengaturan tersebut, termasuk

pengembangan sistem informasi dan komunikasi di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan. Undang-undang ini juga memuat ketentuan mengenai pembinaan sumber daya manusia penyelenggara sarana dan prasarana, serta mekanisme penyidikan terhadap pelanggaran perizinan, persyaratan teknis, dan aspek kelaikan jalan kendaraan bermotor, yang memerlukan keahlian atau peralatan khusus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain itu, berdasarkan Pasal 141 UU LLAJ mengatur mengenai kewajiban perusahaan angkutan umum untuk memenuhi standar pelayanan minimal. Standar ini mencakup aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Penetapan standar pelayanan tersebut disesuaikan dengan jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan. Adapun pengaturan lebih lanjut terkait standar pelayanan minimal ini ditetapkan melalui peraturan menteri yang memiliki kewenangan di bidang sarana dan prasarana lalu lintas serta angkutan jalan. Masih terdapat berbagai ketentuan lain dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur upaya perlindungan bagi pengguna jasa dalam penyelenggaraan angkutan. Berdasarkan uraian tersebut, menjadi sangat penting untuk menegaskan adanya tanggung jawab dari pihak penyedia layanan transportasi online atas aspek keselamatan dan keamanan penumpangnya.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam sektor jasa, termasuk layanan transportasi berbasis aplikasi yang diwakili oleh perusahaan seperti PT Gojek (PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk). (Setyaningrum et al., 2024). Layanan Aplikasi Gojek menawarkan beragam layanan, mulai dari transportasi, pesan-antar makanan, hingga pembayaran elektronik, yang dirancang untuk mempermudah aktivitas sehari-hari dan kini telah menjadi bagian integral dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Untuk menilai sejauh mana dampak serta keberhasilan platform ini bagi publik, penting untuk memahami tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan Gojek sebagai solusi atas berbagai kebutuhan mereka (Setyaningrum et al., 2024). Inovasi ini menghadirkan kemudahan akses bagi masyarakat, namun juga menimbulkan tantangan hukum dan etika bisnis, khususnya terkait perlindungan konsumen. PT Gojek memposisikan pengemudi sebagai mitra, bukan pegawai, sehingga muncul perdebatan mengenai bentuk tanggung jawab hukum perusahaan terhadap konsumen, terutama dalam kasus kecelakaan atau layanan yang merugikan.

Di sisi lain, dalam era ekonomi digital yang serba cepat, masih banyak konsumen yang belum menyadari hak-haknya sebagai pengguna jasa, yang seharusnya dilindungi oleh UU Perlindungan Konsumen serta berbagai regulasi

terkait transportasi. Dalam konteks ini, penting untuk mengkaji bagaimana aspek hukum dan etika bisnis dijalankan oleh PT Gojek dalam penyelenggaraan jasanya, sekaligus menilai efektivitas perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana tanggung jawab hukum PT Gojek terhadap konsumen pengguna layanan transportasi online dalam kasus kecelakaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia dan bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hubungan kemitraan antara PT Gojek dan mitra pengemudi ditinjau dari perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi kemitraan usaha

2. Metode Penelitian

Penelitian hukum ini dilakukan melalui serangkaian langkah ilmiah yang sistematis dan terukur dimana menggunakan metode normatif dalam kajian analisis hukum. Sumber penelitian ditelaah dengan studi pustaka dalam peraturan hukum dan sumber yang relevan, serta dari studi lapangan observasi, wawancara ataupun penyebaran kuesioner yang dilakukan pada lingkungan kampus Universitas Tanjungpura.

Beberapa sumber hukum yang digunakan seperti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat; Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah; Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 36/M-DAG/PER/92007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen; serta beberapa literatur lain yang mendukung dalam penelitian ini.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Aspek Hukum dan Etika Bisnis PT Gojek dalam Penyelenggaraan Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi terhadap Perlindungan Konsumen

PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk atau dikenal dengan PT Gojek merupakan suatu perusahaan penyedia jasa berbasis teknologi aplikasi, yang digunakan untuk mempermudah mempertemukan calon pengguna jasa dan penyedia jasa (pembeli dan penjual) secara lebih efektif. Aplikasi Gojek telah dimanfaatkan oleh berbagai lapisan masyarakat karena memiliki sistem yang user-friendly serta penyajian informasi yang tertata rapi. Salah satu fitur andalannya adalah GoRide, yang memungkinkan pengguna memesan layanan ojek secara praktis.

Melalui fitur ini, pengguna akan secara otomatis terhubung dengan mitra pengemudi yang siap mengantarkan mereka ke tujuan (Lorensia & Ningrum, 2023).

PT Gojek mengakui bahwa badan usaha mereka tidak lebih sebagai perusahaan penghubung saja antara pembeli dan penjual, hal ini dinyatakan dalam situs gojek.com bahwa mereka merupakan sebuah badan usaha berbasis teknologi yang tidak wajib memiliki izin usaha bidang transportasi. Hal ini juga sudah dijelaskan bahwa perusahaan penyedia jasa aplikasi merupakan suatu perusahaan yang menyediakan layanan menggunakan berbasis aplikasi untuk pelanggan dan bentuk perusahaan ini lebih berfokus sebagai jembatan yang menghubungkan antara pemilik transportasi umum dengan pengguna yang membutuhkan transportasi (Kodongan & Pandie, 2022).

Gojek telah memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 36/M-DAG/PER/92007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, namun tidak dengan surat izin usaha angkutan umum. Jika didalamnya terdapat investor atau penanam modal dari negara asing, maka investor tersebut wajib tunduk dan taat dibawah peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal dengan memperhatikan dan Daftar Negeri Investasi.

Upaya menjaga harkat dan martabat konsumen perlu didukung peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen (Hendryan, Ganiarta, & Aryani, 2024).

Di Indonesia dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan didasarkan pada beberapa peraturan perundang-undangan seperti UU Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa, "Hak konsumen di antaranya adalah kenyamanan, hak keamanan, atas dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa." Perlindungan konsumen meliputi berbagai upaya yang dirancang secara menyeluruh untuk menjamin terpenuhinya hak-hak individu selama berlangsungnya proses transaksi atas barang dan jasa (Permana & Ahmad, 2024). Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila

barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.

Selain itu, UU Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menjelaskan bahwa monopoli merupakan penguasaan atas produksi atau pemasaran barang dan/atau jasa tertentu oleh satu pelaku usaha atau sekelompok pelaku usaha. Ketika penguasaan ini berujung pada pemusatan kekuatan ekonomi oleh satu atau lebih pelaku usaha, yang menyebabkan dikuasainya pasar atas barang atau jasa tertentu, maka kondisi ini disebut sebagai praktik monopoli. Praktik semacam ini berpotensi menciptakan persaingan usaha yang tidak sehat dan merugikan kepentingan umum, karena pelaku usaha yang menguasai pasar memiliki kemampuan untuk menentukan harga barang dan/atau jasa secara sepihak, sebagaimana ditegaskan pula dalam UU Perlindungan Konsumen.

Dalam upaya memberikan perlindungan konsumen, berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 235/DJPDN/VII/2001 yang ditujukan kepada seluruh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi, Kabupaten, dan Kota membahas kewajiban pencantuman label berbahasa Indonesia pada setiap produk yang beredar di Indonesia sebagai langkah penting dalam meningkatkan perlindungan konsumen. Ketentuan ini kemudian diperkuat melalui Peraturan Menteri Perdagangan yang merupakan revisi atas Permendag Nomor 62/M-DAG/PER/12/2009. Selain itu, untuk mendukung perlindungan konsumen secara lebih menyeluruh, diterbitkan pula Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 795/DJPDN/SE/12/2005 yang memuat pedoman mengenai pelayanan pengaduan konsumen, sehingga masyarakat memiliki mekanisme yang lebih jelas dalam menyampaikan keluhan atas produk atau layanan yang merugikan.

Di sisi lain, dalam hal pertanggungjawaban di sektor transportasi, mengingat PT Gojek bergerak di bidang jasa layanan transportasi, maka ketentuan mengenai santunan atau asuransi bagi korban kecelakaan lalu lintas sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16 Tahun 2017 menjadi relevan. Asuransi tersebut merupakan alat keuangan yang dibuat untuk memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen dari berbagai risiko yang berpotensi menimbulkan kerugian secara ekonomi (Hidayah, 2024). Inti dari pemberian ganti kerugian dalam bentuk asuransi tersebut adalah untuk menjamin keadilan dan kesejahteraan bagi korban sebagai bagian dari masyarakat. Ukuran keberhasilannya tercermin dari adanya kesempatan bagi korban untuk menjalankan hak dan kewajibannya sebagai manusia. Oleh karena itu, mekanisme pemberian ganti rugi seharusnya merupakan hasil kolaborasi

berbagai pendekatan, termasuk pendekatan kesejahteraan sosial dan nilai-nilai kemanusiaan (Kaawoan, 2023).

Berdasarkan Peraturan Menteri tersebut menetapkan besaran santunan bagi korban kecelakaan, yakni maksimal Rp 50.000.000,00 untuk korban meninggal dunia, maksimal Rp 50.000.000,00 untuk korban cacat tetap, dan maksimal Rp 20.000.000,00 untuk biaya perawatan dan pengobatan. Namun, dalam praktiknya, ketentuan tersebut tidak sepenuhnya diimplementasikan oleh PT Gojek. Sebagai penyedia layanan transportasi (Go-Ride), PT Gojek hanya memberikan santunan sebesar Rp 10.000.000,00 bagi penumpang yang meninggal dunia saat menggunakan layanan, serta menanggung biaya rumah sakit maksimal sebesar Rp 5.000.000,00. Bentuk pertanggungjawaban ini dinilai belum sejalan dengan ketentuan resmi dari pemerintah, sehingga menimbulkan ketimpangan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi tersebut. Namun Tentu saja tidak hanya sekedar penggantian kerugian, kompensasi, dan santunan dengan uang akan tetapi, perusahaan juga harus ikut bertanggung jawab untuk menemukan dan memberikan hukuman kepada driver, termasuk apabila ada kasus penipuan yang mengatasnamakan perusahaan maka perusahaan juga harus memberikan peringatan dan klarifikasi serta peningkatan keamanan (Guntara et al., 2021).

Berdasarkan ketidaksesuaian antara praktik pemberian santunan oleh PT Gojek dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan, maka sudah sepatutnya perusahaan melakukan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan respons yang muncul dari hasil evaluasi terhadap kesesuaian antara persepsi pelanggan dan harapan mereka sebelum menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan terbentuk dari tiga atribut utama, yaitu kesesuaian layanan dengan harapan awal, keinginan atau minat untuk menggunakan kembali layanan tersebut di masa mendatang, serta kesanggupan pelanggan untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Evaluasi secara menyeluruh terhadap aspek-aspek tersebut menjadi penting bagi PT GoJek guna menjaga kepercayaan dan loyalitas pengguna jasanya (Hayani, 2020).

Penyelesaian sengketa yang timbul antara konsumen dan pengemudi dalam kasus kecelakaan lalu lintas dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi atau di luar pengadilan, dengan tujuan utama mencapai kesepakatan bersama terkait bentuk tanggung jawab dan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Dalam praktiknya, proses penyelesaian ini biasanya dilakukan oleh pihak keluarga korban melalui musyawarah guna menemukan solusi yang adil dan menguntungkan kedua belah pihak. Mekanisme penyelesaian semacam ini memiliki dasar hukum yang jelas, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 dan Pasal

47 UU Perlindungan Konsumen, yang memberikan ruang bagi para pihak untuk menyelesaikan perselisihan secara damai tanpa harus melalui proses peradilan.

3.2. Perlindungan Konsumen dalam Era Digital Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Online oleh PT Gojek

Penggunaan teknologi informasi, media, dan komunikasi telah membawa perubahan besar terhadap perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara global. Perkembangannya menciptakan konektivitas tanpa batas yang mendorong transformasi sosial, ekonomi, dan budaya secara cepat dan signifikan. Di satu sisi, teknologi informasi berperan penting dalam mendorong kesejahteraan, kemajuan, dan perkembangan peradaban manusia. Namun di sisi lain, teknologi ini juga dapat dimanfaatkan sebagai alat yang efektif untuk melakukan berbagai tindakan yang melanggar hukum (Satria & Handoyo, 2022).

Dalam perjanjian pengangkutan orang, ada 2 (dua) subjek hukum yaitu penyedia jasa dan pengguna jasa. Kedua pihak yang terlibat sama-sama memiliki hak dan tanggung jawab. Seluruh pihak inilah yang terlibat secara langsung dalam perjanjian jasa pengangkutan/transportasi. Penyedia jasa adalah pihak yang memberikan atau menjual layanan jasa, sedangkan penumpang merupakan pihak yang menggunakan jasa dengan membayarkan sejumlah nominal tertentu sesuai kesepakatan untuk mendapatkan jasa pengangkutan yang disediakan oleh pihak penyedia jasa. Dengan demikian kedua pihak dalam subjek hukum ini memiliki hak dan tanggung jawab yang setara.

Tanggung jawab dalam penyediaan jasa mencakup dua aspek utama. Pertama, penyedia jasa wajib memastikan bahwa produk atau layanan yang ditawarkan berada dalam kondisi dan kualitas terbaik. Kedua, penyedia jasa juga berkewajiban memberikan ganti rugi atau kompensasi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau tidak memuaskan konsumen. Dengan demikian, perusahaan jasa, termasuk dalam hal ini PT Gojek, harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang dialami penumpang atau pengguna jasa akibat kelalaian atau kesalahan dari pihak yang mereka pekerjakan, seperti pengemudi. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 234 UU LLAJ, yang menegaskan bahwa penyelenggara angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari tindakan karyawannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan, kecuali jika kerugian tersebut disebabkan oleh keadaan memaksa yang tidak dapat dihindari, seperti bencana alam, atau karena kesalahan penumpang itu sendiri, sebagaimana diatur pula dalam Pasal 191 dan Pasal 192 ayat (1) UU LLAJ.

Kemajuan pesat di bidang teknologi informasi telah mendorong lahirnya berbagai inovasi dalam industri barang dan/atau jasa, termasuk di sektor

transportasi. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah layanan transportasi berbasis aplikasi internet, seperti yang dijalankan oleh perusahaan-perusahaan seperti Uber, Gojek, dan Grab. Dalam kerangka hukum UU Perlindungan Konsumen, perusahaan transportasi online diposisikan sebagai pelaku usaha, sementara pengguna layanan mereka merupakan konsumen. Salah satu tantangan utama dalam perlindungan konsumen di sektor ini adalah masih rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya, yang umumnya disebabkan oleh tingkat pendidikan konsumen yang belum memadai. Berdasarkan asas keamanan dan keselamatan konsumen yang diatur dalam undang-undang tersebut, setiap pelaku usaha, termasuk penyedia jasa transportasi online, memiliki tanggung jawab untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumennya dalam penggunaan layanan yang disediakan.

Selanjutnya, perlu dibahas lebih mendalam mengenai bentuk pertanggungjawaban PT Gojek dalam penyelenggaraan layanan transportasi yang mereka sediakan. PT Gojek menyatakan secara eksplisit bahwa para pengemudi bukanlah pegawai, agen, maupun perwakilan resmi perusahaan, melainkan mitra kerja. Hubungan kemitraan ini ditandai dengan sistem bagi hasil, di mana perusahaan menerima 20% dari pendapatan, sedangkan sisanya sebesar 80% menjadi hak pengemudi. Dalam konteks regulasi nasional, konsep kemitraan ini merujuk pada ketentuan dalam Pasal 1 angka 13 UU UMKM, yang mendefinisikan kemitraan sebagai kerja sama usaha, baik langsung maupun tidak langsung yang dilandasi asas saling membutuhkan, saling percaya, saling memperkuat, serta saling menguntungkan, dan melibatkan pelaku UMKM dengan pelaku usaha besar. Lebih lanjut, Pasal 36 ayat (1) UU UMKM menegaskan bahwa para pihak dalam hubungan kemitraan memiliki kedudukan hukum yang setara, yang berarti tidak ada subordinasi antara perusahaan besar dan mitranya, melainkan hubungan yang didasarkan pada prinsip kesetaraan dan keadilan dalam menjalankan aktivitas usaha.

Dikarenakan kedua belah pihak memiliki kedudukan hukum yang sama, maka secara tidak langsung pihak mitra dan perusahaan memiliki tanggungjawab yang setara juga atas kerugian yang timbul dari penggunaan aplikasi perusahaan, mengingat adanya keuntungan yang didapat berdasarkan persentase bagi hasil yang sudah di setujui bersama. Usaha melalui teknologi aplikasi bukan merupakan suatu klasifikasi bidang usaha, melainkan hanya sekedar pemanfaatan teknologi informasi yang berfungsi sebagai penghubung atau sekedar opsi kegiatan usaha dan bukan bidang usaha secara khusus.

Kondisi ini mendorong perusahaan-perusahaan serupa untuk mengidentifikasi diri sebagai perusahaan berbasis teknologi, dengan alasan bahwa kegiatan utama mereka adalah mengembangkan dan mengoperasikan

aplikasi yang berfungsi sebagai penghubung antara penyedia layanan, *driver*, dan pengguna jasa. Oleh karena itu, mereka tidak diklasifikasikan sebagai perusahaan transportasi dan tidak diwajibkan untuk memiliki izin usaha di bidang transportasi. Meskipun demikian, meski tanggung jawab hukum mereka terhadap layanan transportasi yang dijalankan oleh mitra pengemudi bersifat terbatas, tetap terdapat tuntutan untuk merealisasikan bentuk tanggung jawab tersebut secara maksimal. Hal ini penting dilakukan guna menjaga reputasi dan kepercayaan publik terhadap perusahaan, sekaligus sebagai strategi untuk tetap bersaing secara sehat dengan penyedia aplikasi transportasi lainnya dalam pasar yang semakin kompetitif.

Perlindungan hukum dalam konteks UU Perlindungan Konsumen secara etimologis dimaknai sebagai tindakan atau upaya memberikan rasa aman dan jaminan terhadap hak-hak konsumen. Dalam praktiknya, ojek online berfungsi sebagai penyedia jasa angkutan orang dan barang, namun peran ini sebenarnya tidak sepenuhnya sejalan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, khususnya UU LLAJ. Hal ini sempat menjadi dasar dikeluarkannya Surat Menteri Perhubungan Nomor UM.3012/1/21/Phb/2015 yang secara tegas melarang operasional transportasi berbasis aplikasi, seperti ojek dan taksi online, karena dinilai melanggar regulasi formal. Meskipun demikian, di bawah pemerintahan Presiden ke-7 Republik Indonesia, Joko Widodo, surat tersebut beberapa kali diminta untuk dicabut sebagai bentuk dukungan terhadap keberlangsungan sektor ini yang dinilai turut memberdayakan masyarakat. Pesatnya pertumbuhan ojek online di Indonesia juga dipicu oleh kebutuhan akan moda transportasi publik yang memadai, terutama di wilayah perkotaan. Dari perspektif ketenagakerjaan, kehadiran layanan seperti Gojek dianggap memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, karena membuka peluang pendapatan tambahan melalui hubungan kemitraan kerja dalam bentuk pekerjaan mandiri (*self-employed*) yang fleksibel dan mudah diakses.

Permasalahan muncul karena konsep hubungan kemitraan yang digunakan oleh perusahaan seperti PT Gojek tidak termasuk dalam kerangka hukum ketenagakerjaan yang diatur di Indonesia. Dalam sistem hukum ketenagakerjaan nasional, tidak terdapat pengakuan formal terhadap hubungan kemitraan sebagai bentuk hubungan kerja yang memberikan perlindungan tenaga kerja sebagaimana layaknya pekerja atau buruh. Istilah "kemitraan" memang tercantum dalam UU UMKM, namun pengertiannya berada dalam konteks yang berbeda. Undang-undang tersebut mendefinisikan kemitraan sebagai bentuk kerja sama usaha antara pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan pelaku Usaha Besar, yang dilaksanakan berdasarkan pola hubungan usaha tertentu seperti inti-plasma, subkontrak, waralaba, keagenan,

dan bentuk lainnya yang menekankan aspek keterkaitan usaha, bukan hubungan kerja antara pemberi kerja dan pekerja. Akibat perbedaan konteks ini, muncul celah hukum terkait perlindungan bagi para mitra pengemudi yang tidak dapat diperlakukan sebagai karyawan secara hukum, meskipun secara praktik mereka bergantung secara ekonomi pada perusahaan penyedia aplikasi.

Dari 57 sampel responden terdapat 97,6% yang memiliki aplikasi Gojek di smartphone mereka. Tidak semua orang mengunduh aplikasi Gojek, namun dari total responden yang memiliki aplikasi Gojek, terdapat 92,7% yang mengaku sebagai pengguna aktif layanan Gojek ini. Frekuensi penggunaan layanan jasa angkut Gojek di Universitas TanjungPura Pontianak diketahui paling sering menggunakan jasa Gojek dengan persentase 12,8% dan terdapat 25,6% responden yang mengaku sangat jarang menggunakan jasa Gojek. Dari jumlah 57 responden, terdapat 74,4% yang mengaku pernah mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan, dan hanya terdapat 25,6% saja yang mengaku selama menggunakan jasa layanan dari Gojek, mereka tidak pernah sekalipun merasakan keluhan atas jasa yang di sediakan. Aplikasi Gojek hadir sebagai solusi atas ketidakpastian dalam mendapatkan transportasi umum dengan cepat. Berbeda dengan transportasi konvensional seperti ojek pangkalan yang memiliki jadwal tidak pasti dan waktu tempuh lebih lama karena mengikuti rute tetap, Gojek menawarkan kemudahan pemesanan dan efisiensi waktu tanpa harus menunggu atau mendatangi lokasi ojek secara langsung (Abyyu, Anggraeny, & Hariyanto, 2023).

Kurangnya kesadaran hukum dan minimnya pemahaman terhadap kebijakan perusahaan sering kali membuat konsumen bersikap pasif ketika mengalami ketidakadilan dalam menerima pelayanan. Padahal, perlindungan hukum merupakan bentuk pengakuan terhadap harkat dan martabat individu sebagai subjek hukum yang memiliki hak-hak asasi sejak lahir. Perlindungan ini didasarkan pada peraturan dan pedoman hukum yang berlaku, dan pelaksanaannya menjadi tanggung jawab aparat penegak hukum guna menjamin rasa aman, ketertiban, dan ketentraman dalam kehidupan masyarakat. Dalam konteks sengketa yang melibatkan konsumen layanan ojek online, UU Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 19 ayat (1) dan (2), secara tegas menyatakan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami oleh konsumen akibat barang atau jasa yang dikonsumsi. Ketentuan ini menjadi dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban atas layanan yang tidak memenuhi standar atau menimbulkan kerugian.

Wujud dari tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dapat direalisasikan dalam bentuk pemberian ganti rugi, baik melalui pengembalian

uang, penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya, maupun melalui layanan perawatan kesehatan dan pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perlindungan hukum sendiri merupakan upaya menjaga harkat dan martabat individu sebagai subjek hukum yang memiliki hak-hak asasi manusia sejak lahir, yang dijamin melalui aturan dan pedoman hukum yang ditegakkan oleh aparat hukum untuk menciptakan rasa aman, tertib, dan tenteram di tengah masyarakat. Peran perlindungan hukum semakin penting dari waktu ke waktu, karena dalam proses pembentukan dan pengelolaan suatu negara, dibutuhkan sistem hukum yang mampu mengatur hubungan antara negara dan warga negaranya secara terpadu dan berkeadilan, sehingga menciptakan tatanan sosial yang stabil dan saling menghormati hak serta kewajiban masing-masing pihak.

Sebagaimana halnya penumpang Gojek yang berada di lingkungan Universitas Tanjungpura Pontianak, mereka sebagai subjek hukum memiliki hak atas perlindungan hukum konsumen. Hak ini dijamin dalam UU Perlindungan Konsumen, yang menetapkan dua bentuk utama perlindungan hukum, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah timbulnya sengketa hukum, dengan memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah ditetapkan secara final. Sementara itu, perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang dilakukan setelah terjadinya pelanggaran atau sengketa, yang penyelesaiannya dilakukan melalui lembaga peradilan, baik pengadilan umum maupun peradilan administrasi, dan biasanya melibatkan pemberian sanksi hukum. Perlindungan konsumen menjadi sangat penting karena menyangkut kesejahteraan masyarakat secara umum serta berperan dalam mengimbangi dinamika perkembangan dunia usaha saat ini. Tujuan utamanya adalah memberikan kepastian dan jaminan hukum kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, sehingga tercipta keadilan dan keamanan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Dalam perlindungan hukum secara yuridis, hak-hak pengguna layanan ojek online seperti Gojek telah mendapat perlindungan sebagai konsumen. Pengguna jasa sebagai konsumen dan penyedia jasa sebagai pelaku usaha sama-sama memiliki hak untuk memperoleh manfaat tanpa merugikan pihak manapun. Transparansi informasi menjadi salah satu faktor utama yang harus dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen, agar tercipta rasa percaya dan kenyamanan dalam penggunaan barang atau produk yang ditawarkan (Darnia et al., 2023). Di luar UU Perlindungan Konsumen, terdapat pula instrumen hukum lainnya yang memberikan perlindungan terhadap konsumen sebagai

subjek hukum yang memiliki hak untuk bertransaksi secara adil dan memperoleh pelayanan yang layak dari pelaku usaha. Gojek, sebagai penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi melalui perangkat teknologi digital, memberikan kemudahan akses bagi pengguna jasa. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek. Pada Pasal 40 ayat (1) disebutkan bahwa perusahaan angkutan umum dapat memanfaatkan aplikasi berbasis teknologi informasi guna meningkatkan kemudahan dalam proses pemesanan layanan angkutan, sehingga menjadikan layanan seperti Gojek sebagai bagian dari sistem transportasi modern yang didukung secara regulatif.

Selain perlindungan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, konsumen layanan transportasi online seperti Gojek juga dilindungi oleh sejumlah regulasi lain yang memberikan dasar hukum dalam hubungan antara pengguna jasa dan penyedia layanan. Salah satunya terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016, yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kemudahan dalam pembayaran layanan angkutan orang yang tidak dalam trayek, perusahaan angkutan umum dapat menerima pembayaran baik secara tunai maupun melalui aplikasi berbasis teknologi informasi. Ketentuan ini memperkuat legalitas penggunaan aplikasi digital dalam proses transaksi antara konsumen dan penyedia jasa angkutan.

Selain itu, dalam UU LLAJ, terdapat beberapa pasal penting yang mengatur kewajiban perusahaan angkutan umum. Pasal 186 menegaskan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengangkut penumpang dan/atau barang setelah adanya kesepakatan dalam bentuk perjanjian angkutan dan/atau setelah pembayaran dilakukan oleh penumpang atau pengirim barang. Pasal ini secara jelas mengatur mekanisme transaksi dan pemberlakuan tarif yang menjadi bagian dari kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila dalam pelaksanaan layanan terjadi pelanggaran atau kecurangan yang bertentangan dengan kode etik kemitraan, seperti yang berlaku pada mitra pengemudi Gojek, maka perusahaan berwenang memberikan sanksi dan bahkan dapat melibatkan pihak berwajib.

Lebih lanjut, Pasal 188 UU LLAJ yang sama menyatakan bahwa perusahaan angkutan umum berkewajiban memberikan ganti rugi apabila penumpang atau pengirim barang mengalami kerugian akibat kelalaian dalam penyelenggaraan layanan angkutan. Kewajiban ini diperkuat dalam Pasal 189 yang menyebutkan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 188. Ketentuan ini menegaskan pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen atas risiko kerugian yang

timbul selama menggunakan jasa angkutan, termasuk yang diselenggarakan melalui platform berbasis teknologi seperti Gojek. Pasal 191 UU LLAJ menegaskan bahwa perusahaan angkutan umum memikul tanggung jawab atas segala bentuk kerugian yang timbul akibat perbuatan orang-orang yang dipekerjakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan. Hal ini memperkuat prinsip tanggung jawab perusahaan terhadap layanan yang mereka sediakan kepada masyarakat.

Selanjutnya, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Pasal 5 ayat (2) memberikan ketentuan tambahan khususnya dalam penggunaan sepeda motor sebagai sarana transportasi berbasis aplikasi. Ketentuan ini menyebutkan bahwa untuk memenuhi aspek keselamatan sebagaimana diatur dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b, perusahaan aplikasi yang menyediakan layanan transportasi motor harus memastikan beberapa hal. Di antaranya, aplikasi wajib menampilkan identitas penumpang yang melakukan pemesanan, serta identitas pengemudi dan sepeda motor yang digunakan harus sesuai dengan data yang tercantum dalam sistem. Selain itu, kendaraan yang digunakan wajib memiliki tanda nomor kendaraan bermotor berwarna dasar hitam dengan tulisan putih, sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Kendaraan juga harus disertai surat tanda nomor kendaraan bermotor yang sah. Untuk menjamin layanan dan kenyamanan konsumen, aplikasi diwajibkan mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan. Tak kalah penting, perusahaan juga harus menyediakan fitur tombol darurat (panic button) dalam aplikasinya untuk menjamin keamanan baik bagi penumpang maupun pengemudi selama perjalanan berlangsung. Ketentuan ini menunjukkan upaya regulatif untuk menjamin standar keselamatan dan perlindungan hukum dalam penggunaan transportasi berbasis aplikasi, seperti Gojek.

4. Kesimpulan

UU LLAJ serta Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan belum secara spesifik mengatur mengenai keberadaan layanan transportasi berbasis aplikasi seperti taksi online maupun Go-Ride. Saat ini, perusahaan penyedia aplikasi transportasi online belum sepenuhnya bertanggung jawab atas tindakan para pengemudi, karena secara yuridis mereka tidak dikategorikan sebagai perusahaan angkutan yang tunduk pada ketentuan UU No. 22 Tahun 2009, melainkan hanya sebagai penyedia layanan aplikasi. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut perusahaan aplikasi atas kelalaian atau pelanggaran yang dilakukan oleh mitra pengemudi. Meski demikian, GoCar telah memberlakukan aturan internal terkait pelanggaran yang dilakukan pengemudi GoRide, yang dikenal

dengan istilah “Tiga Pilar Pelanggaran”, mencakup ancaman terhadap keamanan, tindakan kecurangan, dan layanan yang buruk. Ke depannya, perlu adanya perhatian dari pemerintah untuk menetapkan dasar hukum yang mengakui sepeda motor sebagai alat angkut umum yang sah, dengan menetapkan regulasi yang sesuai dan dapat dipenuhi oleh pelaku usaha transportasi berbasis sepeda motor. Selain itu, perusahaan penyedia jasa diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan serta kenyamanan armada yang digunakan. Pengemudi ojek juga dituntut untuk memberikan layanan yang lebih baik, menjaga keamanan, dan memberlakukan tarif yang wajar dan transparan. Di sisi lain, pengguna jasa diharapkan lebih bijak dalam memilih layanan transportasi serta memahami hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen demi mewujudkan sistem transportasi yang aman dan tertib.

Daftar Pustaka

- Abyyyu, Moh. M., Anggraeny, Y., & Hariyanto, V. N. (2023). Ketidakpastian Gojek Dalam Diskursus Masyarakat Resiko. *Tuturan: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 15–25. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v1i3.266>
- Anwar, R. S., Ikhwan, S., & Khojin, N. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 88–95. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.34>
- Darnia, M. E., Utami, E. E., Marsya, R., Pertiwi, D. P., Nadila, N., Setian, H., & Irsal, M. (2023). Strategi Penguatan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Digital. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik*, 1(4), 44–58. <https://doi.org/10.51903/perkara.v1i4.1443>
- Halim, S. E., & Nurbaiti, S. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Berbasis Online Yang Menggunakan Driver Cadangan. *Jurnal Hukum Adigama*, 1(2), 324–348. <https://doi.org/10.24912/adigama.v1i2.2753>
- Harahap, S. K. (2024). Analisis Kewenangan Pengadilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal USM Law Review*, 7(2), 1018–1034. <https://doi.org/10.26623/julr.v7i2.9262>
- Hayani, H. (2020). Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(2), 133–141. <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i2.1847>

- Hendryan, D., Ganiarta, L., & Aryani, G. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce). *Viva Themis : Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 7(1), 87-100. <https://doi.org/10.24967/vt.v6i1.2766>
- Hidayah, D. (2024). Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Asuransi Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *JURIH: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(1), 75-93.
- Irani, A. W., Susanto, M. H., & Pangaribuan, P. (2022). Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Akibat Kelalaian Pengemudi. *Lex Suprema: Jurnal Ilmu hukum*, 4(2). <https://doi.org/10.12345/lexsuprema.v4i2.640>
- Kaawoan, Y. J. W. (2023). Ganti Kerugian Oleh Pihak Yang Bertanggung Jawab Atas Terjadinya Kecelakaan Lalu Lintas. *LEX PRIVATUM*, 11(3). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/47209>
- Kodongan, E. M. T., & Pandie, R. D. Y. (2022). Technological Developments in the Perspective of Christianity. *IJRAEL: International Journal of Religion Education and Law*, 1(1), 38-45. <https://doi.org/10.57235/ijrael.v1i1.61>
- Kuswan Hadji, Devina Angelica, Efi Lailatun Nisfah, Erlingga Savril Maharani, Herfita Ayu Nayla, & Clara Oktaviana. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Hak Asasi Manusia Dalam Hukum Tata Negara. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 2(3), 25-33. <https://doi.org/10.59246/aladalah.v2i3.851>
- Lorensia, S., & Ningrum, N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Gojek di Yogyakarta. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 816. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.934>
- Oktavia, N., & Nurkhalizah, S. (2022). Implementation of Democratic Values in Islam to Build Student Character in the Millennial Era. *Jurnal Pendidikan Amarta*, 1(1), 11-13. <https://doi.org/10.57235/jpa.v1i1.3>
- Permana, N. K., & Ahmad, Muh. J. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Spesifikasi Kendaraan Bermotor Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum (e-ISSN: 2776-1916)*, 5(03), 115-129. <https://doi.org/10.69957/cr.v5i03.1820>
- Pratama, G. Y., & Suradi, A. (2016). 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. *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1-19. <https://doi.org/10.14710/dlj.2016.12128>
- Satria, M., & Handoyo, S. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Layanan Pinjaman Online Dalam Aplikasi Kreditpedia. *Journal de Facto*, 8(2), 108-121.
- Setyaningrum, D., Salsabila, Y., Cahyani, M. P., Ramadhani, A. R. F., Nurdevi, E. P. F., & Nugraha, J. T. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek Untuk Memenuhi Kebutuhan Masyarakat. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 356-367. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.810>
- Sudirman, E., Agus, A. A., & Khaer, N. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Makassar (Studi Pengguna Jasa Grab Motor (Grabbike) Di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial UNM). *Jurnal Tomalebbi*, 1(1), 168-181.
- Yanti, I., & Nasution, M. I. P. (2023). Perlindungan Hukum Privasi Dan Data Pribadi Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Grab. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 1(2), 50-53. <https://doi.org/10.47233/jakbs.v1i2.33>