

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA OJEK *ONLINE*  
BERBASIS APLIKASI GOJEK DALAM KASUS KECELAKAAN YANG  
MELIBATKAN PENUMPANG**

**(Tinjauan Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen)**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN  
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU  
HUKUM**

**OLEH :**

**KURNIA SUKMA PUTRA**

**18103040107**

**PEMBIMBING :**

**ISWANTORO, S.H, M.H.**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2022**

## ABSTRAK

Dengan meningkatnya kebutuhan dan mobilitas masyarakat, keberadaan transportasi umum menjadi pilihan yang sering digunakan untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Kemajuan teknologi dan informasi semua kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan menggunakan aplikasi *online* yang tersedia dalam ponsel pintar. Dalam era digital saat ini, semua aspek kehidupan manusia sekarang beralih menjadi *online*, salah satunya yaitu ojek *online* sekarang telah menjadi angkutan umum yang diminati oleh sebagian masyarakat karena sangat mudah dan cepat dalam kegiatannya. Tidak adanya pengaturan yang khusus terkait dengan ojek sepeda motor dalam peraturan perundang-undangan mengakibatkan ketidakpastian hukum terkait dengan kedudukan ojek *online* sepeda motor sebagai angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum. Hal ini berakibat juga dengan perlindungan hukum ojek *online* sepeda motor terhadap penggunaannya dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, karena di dalam Undang-Undang tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, mengatur kendaraan, salah satunya adalah kendaraan bermotor umum, seperti dalam pasal 1 ayat (10), melihat hal tersebut maka keberadaan konsumen wajib untuk dilindungi secara hukum melalui perundang-undangan yang jelas dan pasti, termasuk juga penyelesaian yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian terhadap penyelenggaraan jasa angkutan umum bermotor. Salah satu kerugian yang sering dialami penumpang atau pengguna jasa transportasi ojek *online* sepeda motor adalah terjadinya kecelakaan yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengemudi ojek *online* sepeda motor.

Dalam penulisan penelitian ini, penyusun menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian dengan memanfaatkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data penelitiannya, yang diperoleh dari berbagai sumber, peraturan perundang-undangan dan literatur yang terkait dari penelitian dengan pendekatan yuridis. Penelitian ini bersifat deskriptif-analisis, yaitu suatu penelitian yang memiliki konsep dengan cara mendeskripsikan masalah melalui pengumpulan, menyusun, dan menganalisis data, kemudian dijelaskan dan selanjutnya diberi penilaian.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa, perlindungan Hukum terhadap pengguna jasa ojek *online* dalam kasus kecelakaan apabila ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah diatur dengan jelas bahwa konsumen memiliki tiga hak yang menjadi prinsip dasar yaitu hak untuk mencegah konsumen dari kerugian, hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar, serta hak memperoleh penyelesaian hukum yang patut. Sehingga kedudukan pengguna jasa ojek *online* yang mengalami kerugian akibat kecelakaan berhak memperoleh perlindungan hukum dalam hal ini adalah memperoleh ganti kerugian atas kerugian yang dialami konsumen, diatur dalam pasal 19 ayat (2), yaitu ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau perawatan kesehatan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa ojek *online* berbasis aplikasi Gojek telah diatur dalam pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, dimana konsumen dapat menggugat pelaku usaha dengan dua jalur yaitu jalur pengadilan (litigasi) dan jalur diluar pengadilan (non litigasi) berdasarkan pada pilihan sukarela oleh para pihak yang bersengketa.

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

## ABSTRACT

With the increasing needs and mobility of the community, the existence of public transportation is an option that is often used to carry out daily activities. Advances in technology and information, all of these needs can be met by using online applications available on smartphones. In today's digital era, all aspects of human life are now turning online, one of which is online motorcycle taxis which have now become public transportation that some people are interested in because they are very easy and fast in their activities. The absence of specific regulations related to motorcycle taxis in the legislation results in legal uncertainty related to the position of online motorcycle taxis as transportation of people with public motorized vehicles. This also results in the legal protection of online motorcycle taxis for their users from Law Number 22 of 2009, because the Law on Road Traffic and Transportation regulates vehicles, one of which is public motorized vehicles, as in article 1 paragraph (10), seeing this, the existence of consumers must be legally protected through clear and definite legislation, including settlements that can be taken by consumers if they experience losses to the operation of motorized public transportation services. One of the losses that are often experienced by passengers or users of online motorcycle taxi transportation services is the occurrence of accidents caused by errors or negligence of motorcycle online motorcycle taxi drivers.

In writing this study, the authors used library research methods, namely research by utilizing library sources to obtain research data, which were obtained from various sources, legislation and related literature from research with a juridical approach. This research is descriptive-analytic, which is a research that has a concept by describing the problem through collecting, compiling, and analyzing data, then explained and then given an assessment.

The results of the research that have been carried out show legal protection for online motorcycle taxi service users in cases of accidents when viewed from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, it has been clearly regulated that consumers have three rights which are the basic principles, namely the right to prevent consumers from losses, the right to obtain goods and/or services at a fair price, and the right to obtain an appropriate legal settlement. So that the position of online motorcycle taxi service users who experience losses due to accidents is entitled to legal protection in this case is to obtain compensation for losses suffered by consumers, regulated in article 19 paragraph (2), namely compensation can be in the form of refunds or health care in accordance with applicable laws and regulations. Then legal remedies that can be taken by online motorcycle taxi service users based on the Gojek application have been regulated in Article 45 of Law Number 8 of 1999, where consumers can sue business actors in two ways, namely court (litigation) and out-of-court (non-litigation) channels. based on a voluntary choice by the disputing parties.

**Keywords: Legal Protection, Online Ojek, Consumers.**



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi

Kepada Yth.,  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Kurnia Sukma Putra  
NIM : 18103040107  
Judul : Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Ojek *Online*  
Berbasis Aplikasi Gojek dalam Kasus Kecelakaan yang  
Melibatkan Penumpang (Tinjauan terhadap Undang-  
Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan  
Konsumen)

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 16 Juni 2022

Pembimbing,

Iswantoro, S.H., M.H

NIP. 19661010 199202 1 001



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1072/Un.02/DS/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA OJEK ONLINE BERBASIS APLIKASI GOJEK DALAM KASUS KECELAKAAN YANG MELIBATKAN PENUMPANG (Tinjauan Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KURNIA SUKMA PUTRA  
Nomor Induk Mahasiswa : 18103040107  
Telah diujikan pada : Senin, 25 Juli 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Iswantoro, S.H., M.H.  
SIGNED

Valid ID: 62ec8ab57d5c1



Penguji I

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 62eb8284c6b3e



Penguji II

M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 62eb86711de60



Yogyakarta, 25 Juli 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 62f0b170db7a3

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Kurnia Sukma Putra  
NIM : 18103040107  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **“Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Ojek *Online* Berbasis Aplikasi Gojek dalam Kasus Kecelakaan yang Melibatkan Penumpang (Tinjauan terhadap Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)”**, dan seluruh isinya adalah benar-benar hasil karya tulis saya pribadi, kecuali pada bagian tertentu yang telah saya ambil dari karya-karya orang lain dengan memperhatikan etika keilmuan dan penulisan, serta sudah saya cantumkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 16 Juni 2022

Yang Menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAR  
YOGYAKARTA



**Kurnia Sukma Putra**

NIM. 18103040107

## MOTTO

*“BE STRONG AND NEVER GIVE UP”*

“TERUSLAH BERUSAHA MESKIPUN GAGAL DARIPADA TIDAK  
MENCOBA SAMA SEKALI”

“ORANG YANG HEBAT ADALAH ORANG YANG MEMILIKI  
KEMAMPUAN MENYEMBUNYIKAN KESUSAHAN, SEHINGGA  
ORANG LAIN MENGIRA BAHWA IA SELALU SENANG”.

~ IMAM SYAFI’



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan do'a sehingga semua proses yang saya lalui dapat berjalan dengan penuh kelancaran dan keberkahan.

\*\*\*\*

Kakak yang selalu memberi *support* dan pengalaman serta penyemangat.

\*\*\*\*

Sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu bersama sama menghadapi berbagai permasalahan, dan memberi pengalaman, dukungan, kritik, dan arahan.

\*\*\*\*

Program Studi Ilmu Hukum sebagai wadah berproses menempuh Pendidikan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

\*\*\*\*

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai tempat berproses menempuh studi dan menimba ilmu.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، و صلي و سلم على سيدنا محمد المصطفى، وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ

إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنَّ سَيِّدَنَا مُحَمَّدًا عَبْدَهُ وَرَسُولَهُ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Ojek *Online* Berbasis Aplikasi Gojek dalam Kasus Kecelakaan yang Melibatkan Penumpang (Tinjauan Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”, tanpa suatu hambatan dan kendala yang berarti.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun umat manusia dari zaman jahiliyah yang penuh kegelapan menuju zaman keislaman yang tercerahkan.

Penulisan skripsi merupakan satu penerapan ilmu yang mahasiswa dapatkan selama menuntut ilmu di perguruan tinggi yang sesuai dengan peminatan pada setiap bidang yang berbeda pada setiap mahasiswa. Dengan penulisan skripsi mahasiswa dituntut untuk dapat mengimplementasikan setiap teori yang telah didapatkan selama perkuliahan sesuai dengan program studi masing-masing, dalam hal ini adalah Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari sisi substansi, maupun dari sisi teknis dan lain-lain. Untuk itu

penulis sangat mengharapkan kritik dan saran sebagai bentuk koreksi bersama untuk skripsi ini. Harapan penulis bahwa semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangsih keilmuan khususnya dalam bidang Ilmu Hukum konsentrasi Hukum Perdata.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari keterlibatan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan serta doa, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, ucapan terima kasih yang kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Drs. Makhrus Munajat, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ach. Tahir, S.H.I., S.H., LL.M., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum dan Faiq Tobroni, S.H.I., M.H., M.Sc., M. S.I., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum.
4. Dr. Hj. Siti Fatimah, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendampingi, memberi masukan, dan, membimbing selama perkuliahan.
5. Iswantoro, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia dengan ikhlas meluangkan waktu dalam membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang telah dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman, serta staff dan karyawan Tata Usaha Fakultas Syari'ah dan Hukum yang membantu proses administrasi, sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Bapak Idan Ramdani, S. Sos I., M.A. selaku Dosen Pembimbing Lapangan Kuliah Kerja Nyata Kelompok 95 Dusun Karanganyar, Kalurahan Karangwuni, yang telah memberikan arahan, ide gagasan, masukan, saran dan kritik mulai dari awal pelaksanaan hingga penutupan program Kegiatan Kuliah Kerja Nyata.
8. Kedua orang tua Bapak Suyatno dan Ibu Suyatinah yang selalu memberikan motivasi, dukungan, nasehat, pelajaran, dan tentunya doa yang selalu dipanjatkan, sehingga penyusun selalu fokus, semangat, dan memiliki motivasi tinggi dalam meraih cita-cita.
9. Kepada kakakku Dita Putri Rahmayati, S.Pd., yang selalu memberikan dan membagikan pengalaman, motivasi, pengingat, semangat, dan dukungan yang diberikan selama ini.
10. Keluarga yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungan, dan doa.
11. Segenap rekan-rekan Ilmu Hukum 2018 kelas A, B, dan C yang selalu kebersamai dalam perkuliahan maupun kegiatan diluar perkuliahan, yang telah membagi ilmu dan pengalaman yang berharga, semoga semua

diberikan kemudahan, kelancaran, dan kesuksesan setelah selesai menempuh pendidikan di kampus.

12. Keluarga besar Komunitas Peradilan Semu yang telah bersama sama belajar dan berproses dalam wadah yang sama, penyusun merasa beruntung dapat tergabung dalam keluarga besar Komunitas Peradilan Semu.
13. Kepada keluarga besar *Excellent Academic Community*, yang menjadi tempat belajar mengenai berbagai hal seputar kepenulisan literasi jurnal dan lain-lain, penyusun merasa terhormat dapat bergabung dalam komunitas *Exact*.
14. Segenap keluarga Besar Pusat Studi dan Konsultasi Hukum yang menjadi tempat diskusi dan belajar mengenai berbagai hal terutama isu terbaru mengenai hukum, serta pengalaman berkaitan dengan hukum seperti sidang semu yang membantu dalam pemahaman penyusun baik dalam ranah akademik maupun non akademik.
15. Kepada rekan-rekan KKN Angkatan 105 Kelompok 95 Dusun Karanganyar Kalurahan Karangwuni sdr Andre Aldino, Nuring Khasanah, Erista Setya, Ana Widiastuti, Zaki Zamani, Tyas Sasongko, Istiqomah, Dewi Sinta, Dila Astika, dan Zulaihah Nur. Yang telah bersama-sama bekerja sama dalam suasana suka dan senang dalam rangka mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pengabdian kepada masyarakat.
16. Kepada keluarga besar Pondok Pesantren Ulul Albab Balirejo Yogyakarta, khususnya kepada Bapak Ahmad Yubaidi selaku Pengasuh Pondok

Pesantren, serta segenap Ustad / Ustadzah, dan rekan rekan seperjuangan baik putra maupun putri, yang telah menjadi tempat belajar ilmu baik ilmu umum dan khususnya ilmu agama, tentu menjadi satu bekal dan pengalaman yang berharga dalam proses selama perkuliahan.

17. Sahabat kontrakan Mandala, Andre, Ahmad, Surya, Zaki, Reza, Dika Daffa, Ansori, Awan, yang menjadi partner selama perkuliahan di Jogja.
18. Para Pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, maka dengan segenap kerendahan hati penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sebagai sarana untuk penyempurnaan skripsi ini. Sehingga penyusun berharap dengan penulisan skripsi ini dapat membantu dalam sumbangsih bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang konsentrasi Ilmu Hukum, dan penyusunan karya ilmiah pada umumnya.

Yogyakarta, 16 Juni 2022

Hormat Penyusun



Kurnia Sukma Putra

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
D. Telaah Pustaka .....	10
E. Kerangka Teoritik .....	13
F. Metode Penelitian .....	16
G. Sistematika Pembahasan .....	20

**BAB II TINJAUAN UMUM JASA TRANSPORTASI, HUKUM  
PERLINDUNGAN KONSUMEN, JASA TRANSPORTASI *ONLINE* DAN  
ASURANSI KECELAKAAN PENUMPANG..... 21**

- A. Jasa Transportasi ..... 21
- B. Hukum Perlindungan Konsumen ..... 27
- C. Transportasi *Online*..... 48
- D. Asuransi Kecelakaan Penumpang ..... 53

**BAB III GAMBARAN TENTANG OJEK *ONLINE* BERBASIS APLIKASI  
GOJEK..... 65**

- A. Gambaran Umum PT. Gojek Indonesia ..... 65
- B. Pengertian Kecelakaan Lalu Lintas ..... 71
- C. Penggolongan Kecelakaan Lalu Lintas..... 72
- D. Faktor yang menyebabkan Kasus Kecelakaan Ojek *Online*..... 72
- E. Dampak Kecelakaan Ojek *Online*..... 76
- F. Hubungan Antara Para Pihak Dalam Jasa Ojek *Online*  
Berbasis Aplikasi Gojek..... 77

**BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA OJEK  
*ONLINE* DALAM KASUS KECELAKAAN YANG MELIBATKAN  
PENUMPANG..... 90**

- A. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Ojek *Online*  
ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999..... 90

B. Penyelesaian Sengketa Hukum yang dapat ditempuh oleh Pengguna Jasa Ojek <i>Online</i> yang mengalami kecelakaan .....	102
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>115</b>
A. Kesimpulan .....	115
B. Saran.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>126</b>
<b>CURRICULUM VITAE.....</b>	<b>152</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang masif dan cepat telah mengubah perilaku dan pola kehidupan masyarakat secara global. Di era globalisasi ini, perkembangan teknologi informasi menyebabkan proses bersosialisasi menjadi cukup mudah dan tanpa batas waktu dan ruang, dimana sekarang setiap orang dapat mengirimkan informasi kepada orang lain secara cepat tanpa terbatas jarak yang jauh.

Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah internet. Sebagai salah satu media informasi dan komunikasi elektronik yang banyak dimanfaatkan oleh banyak orang dalam berbagai keperluan seperti mencari informasi, mengirim *email*, mengolah gambar dan data, serta sebagai sarana untuk melakukan proses jual beli barang secara *online*.

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan dan mobilitas masyarakat, keberadaan transportasi umum menjadi pilihan yang sering digunakan untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Dengan kemajuan teknologi dan informasi semua kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan menggunakan aplikasi *online* yang tersedia dalam ponsel pintar. Tentunya fenomena ini adalah satu hal yang menggembirakan, karena membantu dari segi efisien waktu maupun tenaga yang dikeluarkan.<sup>1</sup>

---

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

Secara umum transportasi memegang peran penting di Indonesia dalam pembangunan ekonomi masyarakat, yaitu meningkatkan pendapatan nasional dan menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat. Hak atas pembangunan tidak terlepas dari ketentuan bahwa proses pembangunan harus memajukan martabat manusia, tujuan dari pembangunan adalah demi kemajuan yang terus menerus secara berkelanjutan untuk kesejahteraan manusia secara adil dan merata.<sup>2</sup>

Transportasi atau pengangkutan merupakan salah satu bidang kegiatan yang penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Dengan melihat pentingnya keberadaan serta peranan transportasi, oleh sebab itu dalam hal lalu lintas dan angkutan jalan diperlukan adanya penataan terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar, serta biaya murah.<sup>3</sup>

Kegiatan dari transportasi yaitu memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin*) ke tempat lain (*destination*), maka dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau dengan

---

<sup>2</sup> Absori, "Deklarasi Pembangunan Berkelanjutan dan Implikasinya di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 9, No. 1, (Maret 2006), hlm. 39-52.

<sup>3</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*. (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1998), hlm. 7.

perkataan lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya.<sup>4</sup>

Sebagai makhluk sosial manusia memiliki berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi untuk mewujudkan kesejahteraan dalam hidupnya. Kebutuhan tersebut tidak dapat terwujud hanya dalam satu lokasi saja, oleh sebab itu manusia memerlukan transportasi dalam melakukan perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.<sup>5</sup>

Secara umum transportasi di Indonesia dibagi menjadi tiga jenis, yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Apabila melihat pembagian jenis transportasi tersebut maka transportasi darat menjadi transportasi yang sering digunakan oleh penumpang dibandingkan dengan transportasi lainnya.

Pada dasarnya masyarakat di Indonesia umumnya bergantung pada transportasi umum untuk menunjang aktivitas sehari-hari, dengan transportasi konvensional maupun transportasi yang berbasis *online*. Dengan melihat pesatnya perkembangan zaman yang memanjakan masyarakat dengan berbagai teknologi modern tersebut, secara tidak langsung masyarakat mulai mengikuti perkembangan tersebut dan cenderung lebih tertarik untuk memilih jenis

---

<sup>4</sup> Soegijatna Tjakranegara , *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 1995), hlm. 1.

<sup>5</sup> Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 45.

transportasi yang berbasis aplikasi *online* dibandingkan transportasi yang berbasis konvensional.

Dalam era digital saat ini, semua aspek kehidupan manusia secara tidak langsung ikut terdampak, salah satunya yaitu transportasi, dimana di era digital saat ini, transportasi *online* semakin berkembang dan menjadi pilihan sebagian orang, ojek *online* sekarang telah menjadi angkutan umum yang diminati oleh sebagian masyarakat karena sangat mudah dan cepat dalam kegiatannya, dimana ojek *online* dapat menjangkau tempat yang tidak dapat dilalui angkutan umum seperti angkutan kota, bus, atau angkutan umum roda empat lainnya. Ojek *online* sepeda motor dapat masuk ke dalam gang sempit, jalan setapak, dan tempat terpencil lainnya, sehingga mampu menyediakan layanan dari pintu ke pintu (*door to door*). Keberadaan ojek sepeda motor penting disebabkan motor dinilai cepat, lincah, dan efisien untuk melewati ataupun menghindari kemacetan di jalan raya.

Secara *de facto*, dengan hadirnya ojek *online* sepeda motor dianggap sangat membantu masyarakat dalam memecahkan kendala terhadap tersedianya angkutan umum sebagai angkutan alternatif. Namun secara *de jure*, keberadaan ojek *online* sepeda motor dianggap bermasalah dalam hal legalitas, karena secara normatif ojek *online* sepeda motor tidak memiliki dasar hukum yang jelas dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ), di dalam Bab X tentang angkutan pada pasal 137 ayat (2) jo pasal

3 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 menyatakan bahwa pengangkutan orang dan/atau barang dapat dilakukan dengan menggunakan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil penumpang, mobil barang, atau bus. Dalam bab yang sama pada bagian ketiga, angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum menggunakan mobil penumpang umum dan bus umum. Meskipun keberadaan ojek sepeda motor penting dan dibutuhkan masyarakat sebagai salah satu pelayanan angkutan orang, tetapi sepeda motor belum diatur oleh pemerintah untuk beroperasi sebagai angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum.

Tidak adanya pengaturan yang khusus terkait dengan ojek sepeda motor dalam peraturan perundang-undangan yaitu dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) ataupun Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan mengakibatkan ketidakpastian hukum terkait dengan kedudukan ojek *online* sepeda motor sebagai angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum.

Hal ini berakibat juga dengan perlindungan hukum ojek *online* sepeda motor terhadap penggunaannya dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, karena di dalam Undang-Undang tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) mengatur kendaraan, salah satunya adalah kendaraan bermotor umum, seperti dalam pasal 1 ayat (10) yang menyatakan bahwa “kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran”. Melihat hal tersebut maka keberadaan konsumen wajib untuk dilindungi secara hukum melalui perundang-undangan

yang jelas dan pasti, termasuk juga penyelesaian yang dapat ditempuh konsumen apabila mengalami kerugian terhadap penyelenggaraan jasa angkutan umum bermotor.<sup>6</sup>

Bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa ojek *online* menjadi hal yang penting, karena keberadaan konsumen, pemerintah sendiri telah memberikan instrumen yuridis bagi perlindungan terhadap konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di mana telah diatur dalam pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain untuk diperdagangkan.”<sup>7</sup> Melihat hal tersebut, konsumen memang memerlukan perlindungan hukum yang jelas dan pasti, serta berkaitan dengan penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh konsumen apabila mendapatkan permasalahan dan mengalami kerugian yang disebabkan oleh penyelenggara jasa angkutan ojek *online*.

Salah satu kerugian yang sering dialami penumpang atau pengguna jasa transportasi ojek *online* sepeda motor adalah terjadinya kecelakaan yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengemudi ojek *online* sepeda motor. sebagaimana dalam salah satu contoh kasus dimana seorang penumpang bernama Sari Ramadeni seorang perempuan yang berusia 25 tahun yang

---

<sup>6</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi jalan Online*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2016) hlm.10.

<sup>7</sup> Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

mengalami kecelakaan pada saat menggunakan layanan ojek *online* berbasis aplikasi Gojek, adapun kronologi kecelakaan terjadi yaitu Sari melakukan pemesanan layanan ojek *online* menggunakan aplikasi Gojek untuk mengantarkan ke tempat tujuannya yaitu ke Gedung Smesco, yang berada di Jalan Gatot Subroto Jakarta. Setelah itu Sari mendapatkan *driver*, kemudian Sari berangkat menuju lokasi, namun tidak sampai satu kilometer dari lokasi awal penjemputan, Sari yang pada saat itu membonceng menggunakan pakaian gamis panjang terlilit dalam gir motor. Kemudian *driver* dan Sari sebagai penumpang terjatuh bersama dari sepeda motor, dengan posisi pakaian Sari tersebut masih tersangkut dalam gir motor tersebut dan Sari yang terjatuh dengan keras mengalami pingsan, dan kemudian dibawa ke rumah sakit terdekat untuk mendapatkan perawatan.

Berdasarkan kasus tersebut maka diperlukan adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di antaranya adalah: hak untuk memilih, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk mendapatkan advokasi, hak untuk didengar dan lain-lain. Hal ini berhubungan erat dengan hak-hak pengguna jasa ojek *online*, oleh sebab itu diperlukan adanya perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi serta jenis-jenis angkutan lain hak-hak konsumen tujuannya adalah agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang dan melakukan tindakan yang merugikan keselamatan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka dengan ini penulis menyatakan tertarik untuk membahas secara lebih lanjut dan mendalam mengenai permasalahan tersebut diatas dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA OJEK *ONLINE* BERBASIS APLIKASI GOJEK DALAM KASUS KECELAKAAN YANG MELIBATKAN PENUMPANG (TINJAUAN TERHADAP UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa ojek *online* yang mengalami kecelakaan ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?
- 2) Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna ojek *online* apabila mengalami kecelakaan?

## C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

### a. Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, penyusun memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa ojek *online* berbasis aplikasi gojek yang mengalami kecelakaan yang ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
- 2) Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna ojek *online* yang mengalami kecelakaan.

### b. Kegunaan

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### 1) Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam mengembangkan khazanah keilmuan khususnya dalam bidang Ilmu Hukum konsentrasi hukum perdata, khususnya dalam pengaturan perlindungan hukum pengguna jasa ojek *online* yang mengalami kecelakaan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

#### 2) Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna menambah wawasan keilmuan, khususnya bagi penulis, dan para pembaca pada umumnya, serta sebagai pedoman ataupun bahan referensi dalam

penelitian sejenis yang berkaitan dengan perlindungan hukum pengguna jasa ojek *online* di Indonesia.

#### **D. Telaah Pustaka**

Telaah pustaka merupakan sumber inspirasi bagi penulis dalam merumuskan permasalahan dalam penelitiannya. Selain itu, telaah pustaka mempunyai hubungan langsung dengan tujuan serta metode penelitian yang nantinya akan digunakan. Adapun tujuan dari menelaah pustaka adalah untuk memperdalam masalah yang akan diteliti dengan membangun teori serta konsep dan menegaskan teori-teori yang telah didapatkan serta mencegah terulangnya penelitian terhadap masalah yang sama.<sup>8</sup>

Berdasarkan telaah pustaka yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa penelitian yang mempunyai objek penelitian yang sama, meskipun penelitian tersebut mempunyai fokus pembahasan yang berbeda, diantaranya yaitu:

Pertama, skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Akun Pengemudi Ojek *Online*”, yang ditulis oleh Alfi Fauzul Anam, mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian tersebut membahas mengenai perlindungan konsumen jasa transportasi *online* akibat adanya jual beli akun pengemudi ojek *online*, dalam

---

<sup>8</sup> Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: Penerbit CV Mandar Maju, 2008), hlm. 101.

skripsi ini dijelaskan bahwa praktik jual beli akun ojek *online* membuat konsumen merasa resah karena menimbulkan perbedaan informasi antara mitra dengan aplikasi yang asli.<sup>9</sup>

Kedua, skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi *Online* di Kota Surakarta”, yang ditulis oleh Bella Yustika, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penelitian tersebut menjelaskan bagaimana pengaturan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surakarta mengenai payung hukum terhadap transportasi *online* dan bagaimana bentuk perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh perusahaan jasa transportasi *online* tersebut di wilayah Kota Surakarta.<sup>10</sup>

Ketiga, skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi *Online* di Kota Banda Aceh (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”, yang ditulis oleh Hendra Hatami, mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penelitian tersebut menjelaskan bagaimana bentuk perlindungan terhadap konsumen jasa transportasi *online* dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dan

---

<sup>9</sup> Alfi Fauzul Anam, “Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Akun Pengemudi Ojek *Online*”, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.

<sup>10</sup> Bella Yustika, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi *Online* di Kota Surakarta”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018.

bagaimana pengaturan jasa transportasi *online* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh.<sup>11</sup>

Keempat, skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Dalam Perspektif Hukum”, yang ditulis oleh Lutfi Al-Haris, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Dalam penelitian tersebut menjelaskan mengenai perlindungan konsumen yang diberikan kepada pengguna angkutan ojek dan bagaimana hukum menyikapi kehadiran sepeda motor sebagai angkutan umum yang telah menjadi kebutuhan masyarakat.<sup>12</sup>

Kelima, artikel yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Transportasi *Online* Perempuan Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia”, artikel tersebut ditulis oleh Elda Mitari, Mahasiswa Universitas Riau. Dalam penelitian tersebut membahas mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap pengemudi transportasi *online* perempuan berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.<sup>13</sup>

Berdasarkan telaah pustaka yang telah dilakukan tersebut, persamaan mendasar adalah dalam objek penelitian, metode penelitian, dan kerangka teoritik sebagai pisau analisis yang digunakan dalam penelitian. Meskipun

---

<sup>11</sup> Hendra Hatami, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi *Online* di Kota Banda Aceh”, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

<sup>12</sup> Lutfi Al-Haris, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Dalam Perspektif Hukum”, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

<sup>13</sup> Elda Mitari, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Transportasi *Online* Perempuan Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia”, *JOM Fakultas Hukum*, Vol. 5, No. 2 (Juli - Desember 2018), hlm. 9.

dalam karya tulis sebelumnya membahas mengenai perlindungan pengguna jasa transportasi *online*, namun peneliti akan menguraikan mengenai bentuk perlindungan terhadap pengguna jasa ojek *online* dalam kasus kecelakaan yang melibatkan penumpang, yang akan diuraikan menggunakan instrumen yuridis terkait seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta Peraturan pemerintah yang terkait. Berdasarkan hal tersebut maka belum terdapat penelitian yang membahas mengenai perlindungan hukum pengguna jasa ojek *online* berbasis aplikasi gojek dalam kasus kecelakaan yang melibatkan penumpang, sebagaimana penelitian yang akan dilakukan ini.

## **E. Kerangka Teori**

### 1) Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum dapat dikatakan sebagai satu alat untuk mencapai tujuan hukum yang lain yaitu keadilan. Bentuk konkrit dari kepastian hukum adalah dilakukannya penegakan hukum terhadap siapapun yang melakukan tindakan melanggar hukum tanpa memandang siapa yang melakukan pelanggaran tersebut. Oleh karena itu, dengan adanya kepastian hukum setiap orang bisa mengetahui apa akibat yang bisa terjadi jika melakukan tindakan hukum tertentu. Kepastian hukum diperlukan untuk menciptakan persamaan dihadapan hukum, tanpa memandang perbedaan apapun.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Moh. Mahfud MD, *Penegakan dan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik, Bahan pada Acara Seminar Nasional "Saatnya Hati Nurani Bicara"* yang diselenggarakan oleh DPP Partai HANURA, (Jakarta: Mahkamah Konstitusi 8 Januari 2009).

Di dalam teori kepastian hukum ini terdapat beberapa tokoh yang memiliki pendapat berkaitan dengan teori ini, seperti Hans Kelsen, menurut Hans hukum merupakan sebuah sistem norma. Dimana norma merupakan pernyataan yang menekankan pada aspek “seharusnya” atau *das sollen* dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang deliberatif. Undang-undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu dalam bertingkah laku dalam masyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan tersebut menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani dan melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan tersebut dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.<sup>15</sup>

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti, karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam arti tidak menimbulkan keraguan atau multitafsir dan logis atau masuk akal. Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, konsisten dan konsekuen dimana pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan yang sifatnya subjektif. Kepastian dan keadilan bukan hanya sekedar tuntutan moral, namun secara faktual mencirikan hukum.

Sementara itu menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan sebuah jaminan bahwa hukum tersebut harus dijalankan dengan

---

<sup>15</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 2008) hlm.158.

cara yang baik. Kepastian hukum menghendaki adanya upaya pengaturan hukum dalam peraturan yang dibuat oleh pihak yang berwenang dan berwibawa, sehingga aturan-aturan tersebut memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus ditaati.<sup>16</sup>

## 2) Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Adapun pendapat ahli hukum terkait dengan teori ini diantaranya:

Menurut Philipus H. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kewenangan.<sup>17</sup> Sedangkan menurut Satjipto Rahardjo mengemukakan bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Karena menurutnya sifat dan tujuan hukum yaitu memberikan perlindungan kepada masyarakat dan harus diwujudkan dalam bentuk adanya

---

<sup>16</sup> Asikin Zainal, *Pengantar Tata Ilmu Hukum Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012) hlm.30.

<sup>17</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta: Liberty, 1999), hlm.71.

kepastian hukum. Perlindungan hukum merupakan tindakan bagi yang bersifat preventif dan represif.<sup>18</sup>

## **F. Metode Penelitian**

Dalam suatu penelitian tentunya agar tercapai tujuan dan manfaat penelitian maka penulis dapat menggunakan analisa yang dilakukan secara metodologis dengan metode atau cara tertentu, sistematis yang berdasarkan pada suatu sistem, dan konsisten yang berarti tidak ada hal-hal yang bertentangan dengan suatu kerangka tertentu. Oleh sebab itu dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

### 1) Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Adapun yang dimaksud dengan penelitian kepustakaan adalah penelitian dengan memanfaatkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data penelitiannya.<sup>19</sup> Penelitian ini dalam mencari atau menemukan data-data penelitian berasal dari perpustakaan baik berupa buku, jurnal, ensiklopedia, kamus dan lain sebagainya.<sup>20</sup>

### 2) Sifat Penelitian

Pada penelitian ini penulis cenderung menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif analitis. Adapun pengertian sifat deskriptif analitis yaitu

---

<sup>18</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,2000), hlm. 53.

<sup>19</sup> Mustika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia,2004), hlm. 2-3.

<sup>20</sup> Nursapia Harahap, “Penelitian Kepustakaan”, *Jurnal Iqra'*, Vol 08, No. 01, (Mei 2014), hlm. 68.

suatu penelitian yang memiliki konsep dengan cara mendeskripsikan masalah melalui pengumpulan, menyusun, dan menganalisis data, kemudian dijelaskan dan selanjutnya diberi penilaian.<sup>21</sup> Dalam hal ini penulis mendeskripsikan permasalahan terkait aturan perlindungan hukum bagi pengguna jasa ojek *online* berbasis aplikasi gojek dalam kasus kecelakaan yang melibatkan penumpang ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, kemudian peneliti melakukan analisis menggunakan beberapa peraturan terkait serta teori-teori yang dikemukakan.

### 3) Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan yuridis normatif. Maksud dari yuridis sendiri adalah metode analisa permasalahan yang melihat dari sudut pandang peraturan perundang-undangan yang masih berlaku, dan secara normatif bermakna bahwa dalam melihat suatu permasalahan menggunakan norma yang berlaku dalam masyarakat.

Adapun dalam melakukan penelitian penulis menggunakan beberapa literatur sebagai pelengkap data penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

#### 1. Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang berlaku, diantaranya : Undang-Undang Dasar 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), Undang-Undang Nomor 8

---

<sup>21</sup> Rianto Adi, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum* (Jakarta: Granat 2004), hlm. 128.

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

## 2. Bahan Hukum Sekunder

Merupakan keterangan yang mendukung data primer. Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dengan cara penelitian kepustakaan melalui literatur maupun bentuk lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Bahan hukum sekunder dapat berupa buku, surat kabar, internet, penelitian ilmiah, dan lain-lain.<sup>22</sup>

## 3. Bahan Hukum Tersier

Merupakan bahan yang memberikan petunjuk atau tambahan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti indeks, kamus, bibliografi, dan ensiklopedia. Bahan hukum ini menjadi bahan hukum pelengkap yang memiliki relasi atau hubungan dengan topik pembahasan.

## 4) Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian studi pustaka, adapun dalam studi pustaka adalah metode tunggal yang dipergunakan dalam penelitian hukum normatif. Atau dapat dikatakan bahwa teknik pengumpulan data dengan cara menelusuri serta mengkaji peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh pejabat terkait, buku

---

<sup>22</sup> Suratman dan Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm. 67-69.

paket, makalah, seminar serta dokumen dokumen yang memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan.

#### 5) Analisis Data

Analisis data merupakan penjabaran dari bahan-bahan penelitian sehingga hasilnya merupakan fakta yang benar. Pada tahap ini data yang diperoleh kemudian diolah sedemikian rupa sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif. Yang bermakna bahwa analisis data dilakukan menggunakan pengaturan data secara logis dan sistematis. Setelah itu data diorganisasikan, dan memilahnya menjadi satuan unit yang dapat dikelola.<sup>23</sup> Adapun dalam mengurai kesimpulan penelitian ini, peneliti menggunakan metode deduktif, yaitu dengan cara menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum kepada hal-hal yang bersifat khusus.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>23</sup> M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm.247.

## G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan satu bentuk susunan yang bertujuan untuk mempermudah peneliti agar tidak mengarah pada hal-hal yang tidak berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Untuk itu agar menggambarkan secara menyeluruh berkaitan dengan sistematika pembahasan skripsi, maka penyusun menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan yang menggambarkan secara umum penelitian yang akan dilakukan.

Bab kedua, berisi tinjauan umum mengenai jasa transportasi, hukum perlindungan konsumen jasa transportasi *online*, dan asuransi kecelakaan penumpang.

Bab ketiga, pada bab ini peneliti akan menjelaskan terkait gambaran tentang ojek *online* berbasis aplikasi Gojek.

Bab keempat, berisi analisis yang membahas tentang perlindungan hukum pengguna jasa ojek *online* berbasis aplikasi Gojek dalam kasus kecelakaan, serta bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang mengalami kecelakaan dalam menggunakan ojek *online*.

Bab kelima, merupakan penutup, yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang merupakan analisis bab-bab sebelumnya, dan berisi saran-saran dan masukan bagi penelitian sebelumnya, serta sebagai rekomendasi penelitian berikutnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan permasalahan yang telah diteliti oleh penulis terkait dengan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa ojek *online* dalam kasus kecelakaan yang melibatkan penumpang, telah diatur dan dijamin secara yuridis dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menjamin adanya kepastian hukum yang bertujuan memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa ojek *online*. Konsumen dalam hal ini pengguna jasa ojek *online* dapat memperoleh kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat dari hasil pemakaian jasa yang telah diberikan oleh pelaku usaha dalam hal ini adalah PT Gojek Indonesia, hal tersebut telah diatur dalam pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan melihat bagaimana hubungan hukum antara para pihak yang ada dalam aplikasi Gojek dalam hal apabila terjadi kasus kecelakaan yang melibatkan penumpang maka pihak yang harus bertanggung jawab adalah pengemudi ojek *online* itu sendiri. Hal ini dapat terjadi diakibatkan karena dalam perjanjian kerja antara pihak PT Gojek Indonesia dengan mitra dalam hal ini adalah *driver* (pengemudi) dijelaskan bahwa *driver* telah menyetujui bahwa terkait dengan risiko ataupun kewajiban yang disebabkan oleh kelalaian dari

*driver* itu sendiri. Kelalaian yang termasuk adalah keterlambatan mitra dalam menyediakan jasa kepada konsumen (penumpang) dan kecelakaan dan kehilangan barang pada saat pengantaran yang mungkin timbul dari ataupun sehubungan dengan penyediaan jasa oleh mitra kepada merupakan tanggung jawab *driver*.

2. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh penumpang dalam hal ini adalah pengguna jasa ojek *online* yang mengalami kecelakaan telah diatur dengan jelas dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam pasal 45 dijelaskan bahwa konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui dua jalur yaitu melalui pengadilan (litigasi) dan luar pengadilan (non litigasi) didasarkan pada pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Upaya hukum perlu dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat kecelakaan pada saat menggunakan jasa ojek *online* dikarenakan dengan menempuh proses penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan diharapkan baik konsumen atau pelaku usaha mendapatkan jalan keluar dan mendapatkan solusi yang terbaik dari permasalahan sedang terjadi.

## B. Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas, penulis merasa perlu memberikan saran sebagai bahan rekomendasi ke depan yaitu sebagai berikut:

1. Perlindungan terhadap pengguna jasa ojek *online* berbasis aplikasi Gojek harus ditingkatkan, dari pihak gojek dapat memberikan pelatihan mendasar kepada *driver* ojek *online*, yang berkaitan langsung dengan keamanan untuk *driver* sendiri dan terutama bagi penumpang ojek *online* itu sendiri.
2. PT Gojek Indonesia sebagai perusahaan penyedia jasa ojek *online* sebaiknya memberikan sanksi yang tegas terhadap *driver* yang melakukan kelalaian berulang-ulang sehingga menimbulkan kerugian terhadap penumpang, sehingga meminimalisir terjadinya kasus serupa dikemudian hari.
3. PT Gojek Indonesia sebagai penyedia jasa ojek *online* sebaiknya melakukan pengecekan secara rutin terhadap kondisi kendaraan para *driver* ojek *online* untuk memastikan agar kendaraan yang digunakan selalu dalam kondisi yang prima dan aman sehingga tidak membahayakan keselamatan penumpang.
4. PT Gojek Indonesia harus selalu melakukan pengawasan salah satunya melalui penilaian yang dilakukan oleh pengguna jasa (*customer*) melalui penilaian bintang 1-5 dari pengguna ojek *online* setelah melakukan pemesanan. Melalui penilaian tersebut secara tidak

langsung menggambarkan kelayakan seorang *driver* dalam mengendarai kendaraan selama melayani pengguna menjadi salah satu acuan dalam memantau *driver* yang mengangkut penumpang.



## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi  
Elektronik

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang  
dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan  
Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan  
Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan  
Masyarakat.

## **Buku**

Adi, Rianto, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, Yogyakarta: Granat, 2004.

Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Almanshur, Fauzan dan M. Djunaidi Ghony, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,  
Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.

Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Penerbit Nusa Media,  
2010.

Dillah, Philips dan Suratman, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: CV Alfabeta,  
2012.

Djohan, Arif, *Peraturan Perundang-Undangan Perasuransian di Indonesia*,  
Jakarta: Harvarindo, 1998.

Gunawan Johannes, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Universitas Katolik  
Parahyangan, 1999.

Indrajit, Richardus Eko, dan Richardus Djokopranoto, *Proses Bisnis Outsourcing*,  
Jakarta: Grasindo, 2003.

Kamaludin, Rustian, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik Teori dan Kebijakan*,  
Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Makarim, Edmon, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: PT Raja Grafindo  
Persada, 2003.

- Marzuki, Peter Mahmud, *Pengantar Ilmu Hukum*, edisi revisi, Jakarta: Prenada Media Group, 2008.
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1998.
- Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi Indonesia*, Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Naja, H. R. Daeng, *Contract Drafting: Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis*, Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: PT. Grasindo, 2007.
- Nasution, Bahder Johan, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: CV Mandar Maju, 2008.
- Nugroho, Adi, dan Susanti, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Poerwadarminta, W.J.S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1976.

- Prakoso, Djoko, dan I Ketut Murtika, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara, 1987.
- Purba, Radiks, *Memahami Asuransi di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1995.
- Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum Cetakan Ke-V*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Salim, Abbas, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000.
- Sastrawidjaja, Man Suparman, *Hukum Asuransi: Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito, Usaha Perasuransian*, Bandung: P.T. Alumni, 2013.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo, 2000.
- Shofie, Yusuf, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Siahaan, N.H.T, *Hukum Konsumen*, Jakarta: Panta Rei, 2005.
- Siswosoediro, Henry S, *Buku Pintar Mengurus Surat dan Dokumen Kendaraan Bermotor*, Jakarta: Visimedia, 2009.
- Supriyati, *Audit Laporan Keuangan Usaha Kecil dan Menengah*, Yogyakarta: Andi, 2016.
- Wardana, Kun Wahyu, *Hukum Asuransi: Proteksi Kecelakaan Transportasi*, Bandung: Mandar Maju, 2009.

Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Wijaya, Andika, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Zainal, Asikin, *Pengantar Tata Ilmu Hukum Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Zed, Mustika, *Metode Penelitian Kepustakaan*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2004.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media Group, 2013.

#### **Skripsi dan Disertasi, dan Jurnal**

Al Haris, Lutfi, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Dalam Perspektif Hukum”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2016).

Anam, Alfi Fauzul, “Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Akun Pengemudi Ojek Online”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, (2020).

Hatami, Hendra, “Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online di Kota Banda Aceh (Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen)”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, (2020).

Yustika, Bella, “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, (2018).

Miru, Ahmadi, “Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia”, *Disertasi*, Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya, (2000).

Mitari, Elda, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Transportasi Online Perempuan Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia”, *JOM Fakultas Hukum*, Vol. 5, No. 2 (Juli - Desember 2018).

Megawati, Sinthiarahma Felyna, “Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beriktikad Baik”, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 3, No. 2 (Desember 2020).

Harahap, Nursapia, “Penelitian Kepustakaan”, *Jurnal Iqra’*, Vol. 08, No. 01, (Mei 2014).

## **Internet**

Gojek Indonesia, “Tentang Kami, <https://www.gojek.com/id-id/about/>, diakses pada 10 Februari 2022.

Hestanto, “Bisnis Transportasi Online: Pengertian, Tujuan, Mandat, Mekanisme”, <https://www.hestanto.web.id/bisnis-transportasi-online/>, diakses pada 15 Februari 2022.

Listiorini, “13 Aplikasi Ojek Terbaik dan Terpopuler di Indonesia”, <https://carisinyal.com/aplikasi-ojek-online/>, diakses pada 15 Februari 2022.

Pengertian jasa: ciri, karakteristik, jenis & contohnya, <https://seputarilmu.com/2020/05/pengertian-jasa.html>, diakses pada 8 Februari 2022.

Sora N, “Pengertian Transportasi dan Fungsinya Maupun Contohnya”, <http://www.pengertianku.net/2015/12/pengertian-transportasi-dan-fungsinya-maupun-contohnya.html>, diakses pada 15 Februari 2022.

Mengenal Go-pay dari Gojek dan Cara Pengisian Saldonya, <https://www.cermati.com/e-money/gopay>, diakses pada 22 Februari 2022.

## **Lain-lain**

Moh. Mahfud MD, *Penegakan dan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik, Bahan pada Acara Seminar Nasional “Saatnya Hati Nurani Bicara” yang diselenggarakan oleh DPP Partai HANURA, (Jakarta: Mahkamah Konstitusi 8 Januari 2009).*