

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**



**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA OJEK ONLINE TERHADAP
KOSUMEN PENGGUNA LAYANAN DI
KECAMATAN TELANAIPURA
KOTA JAMBI**

SKRIPSI

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.)**

FITRI HANDAYANI SIBATUARA

B1A121158

Pembimbing :

Suhermi, S.H., M.H

Firya Oktaviarni, S.H., M.H

JAMBI

2025

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**



**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA OJEK ONLINE TERHADAP
KOSUMEN PENGGUNA LAYANAN DI
KECAMATAN TELANAIPURA
KOTA JAMBI**

SKRIPSI

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.)**

**FITRI HANDAYANI SIBATUARA
B1A121158**

Pembimbing :

Suhermi, S.H., M.H

Firya Oktaviarni, S.H., M.H

JAMBI

2025

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**

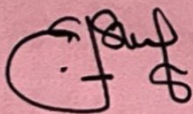
PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Fitri Handayani Sibatuara
Nomor Mahasiswa : B1A121158
Program Kekhususan : Hukum Perdata
**Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA
OJEK ONLINE TERHADAP
KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN
DI KECAMATAN TELANAIPURA
KOTA JAMBI**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal seperti tertera di bawah ini
untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jambi**

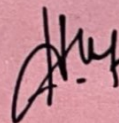
Pembimbing I



Suhermi, S.H., M.H.
NIP. 196312291990032002

Jambi, 20 Mei 2025

Pembimbing II



Firya Oktaviarni, S.H., M.H.
NIP. 198010022008122001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**

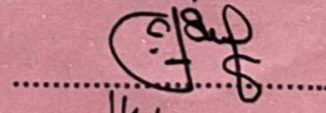
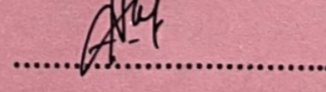
PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : **FITRI HANDAYANI SIBATUARA**
Nomor Mahasiswa : **B1A121158**
Program Kekhususan : **Hukum Perdata**
Judul Skripsi : **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA OJEK
ONLINE TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
LAYANAN DI KECAMATAN TELANAIPURA KOTA
JAMBI**

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jambi, Pada tanggal 23 Juni 2025
dan dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Dr. Yetniwati, S.H., M.H.	Penguji Utama	
Suhermi, S.H., M.H.	Anggota	
Firya Oktaviarni, S.H., M.H.	Anggota	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Jambi

Dr. Hartati, S.H., M.H.
NIP. 197212031998022001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelat akademik Sarjana, baik di Universitas Jambi maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing Tugas Akhir.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Jambi, 20 Mei 2025
Yang Membuat Pernyataan



Fitri Handayani Sibatuara
B1A121158

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena berkatnya-Nya jugalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Ojek Online Terhadap Konsumen Pengguna Layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi”**. Skripsi ini diajukan sebagai bagian dari tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Sarjana Hukum di Universitas Jambi. Dalam kesempatan ini pula penulis mengucapkan terimakasih kepada orang tua penulis yang tercinta yaitu Ayahanda Mangasa Sibatuara dan Ibunda Nursaida Lumbanraja, penulis sayangi yang telah membesarkan serta mendidik penulis dengan sangat baik hingga saat ini dan tak pernah henti-hentinya memberikan dukungan dan kasih sayang baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan penulis ucapkan terimakasih setulus-tulusnya untuk Ibu **Suhermi, S.H., M.H.** selaku pembimbing I skripsi dan Ibu **Firya Oktaviarni, S.H., M.H.** selaku pembimbing II skripsi, yang telah meluangkan waktunya dan memberikan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat;

1. Dr. Hartati, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi, yang telah memberikan rekomendasi surat-surat yang diperlukan untuk kelancaran skripsi ini.

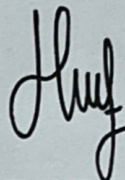
2. Prof. Dr. Hj. Muskibah, S.H., M.Hum., Bapak Dr. Umar Hasan, S.H., dan Bapak Dr. A. Zarkasi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi, yang telah membimbing penulis dalam masa perkuliahan.
3. Dr. Akbar Kurnia Purta, S.H., M.H., Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jambi, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan selama perkuliahan.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan yang berguna.
5. Kepada Bapak Jos Anggun Sari selaku Kepala Kantor Cabang Maxim Kota Jambi, Bapak Darmawan dan Bapak Alri Yanto selaku Driver Maxim, dan Kepada Konsumen Pengguna Layanan Maxim di Kecamatan Telanaipura yang telah meluangkan waktunya dan bersedia diwawancarai sebagai data dalam skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Staf dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak membantu penulisan dalam bidang administrasi akademik.
7. Terimakasih buat ketiga saudara penulis yaitu Meikel Zekben Sibatuara, Tiopani Sibatuara, dan Anisa Rahel Sibatuara yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis dengan penuh kasih sayang selama ini baik dalam suka maupun duka dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Terimakasih buat teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum

Universitas Jambi yang telah memberikan semangat serta membantu penulis dikala suka maupun duka.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi pembaca sekalian serta dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya, saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis dari pembaca.

Jambi, 20 Mei 2025

Penulis



Fitri Handayani Sibatuara
B1A121158

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha ojek online dan faktor penyebab pelaku usaha ojek online tidak sepenuhnya bertanggungjawab terhadap konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha ojek online atas kerugian yang dialami konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi dan Apa Faktor Penyebab dari pelaku usaha ojek online belum sepenuhnya bertanggungjawab diberikan terhadap konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha ojek online yang diberikan terhadap konsumen pengguna layanan belum sepenuhnya diberikan. Sementara itu faktor penyebab pelaku usaha ojek belum sepenuhnya bertanggungjawab terhadap konsumen pengguna layanan terdapat dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal, faktor eksternal adalah pengaduan klaim yang lama diproses oleh pelaku usaha ojek online dan pelaku usaha ojek online tidak memenuhi syarat dan ketentuan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Faktor internal berupa tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah dan wawasan konsumen tentang cara mengklaim tanggung jawab masih kurang.

Kata kunci: tanggung jawab, pelaku usaha ojek *online*, perlindungan konsumen

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze the responsibilities of online motorcycle taxi business actors and the factors that cause online motorcycle taxi business actors to not be fully responsible for service users in Telanaipura District, Jambi City. The formulation of the problem in this study is how the responsibility of online motorcycle taxi business actors for the losses experienced by service users in Telanaipura District, Jambi City, and what are the causative factors of online motorcycle taxi business actors, the responsibility has not been fully given to consumers who use services in Telanaipura District, Jambi City. The research method used in this study is empirical juridical. The results of this study show that the responsibilities of online motorcycle taxi business actors given to consumers who use the service have not been fully given. Meanwhile, the factors that cause motorcycle taxi business actors to not be fully responsible for service users are two factors, namely external factors and internal factors, external factors are claims complaints that have been processed for a long time by online motorcycle taxi business actors and online motorcycle taxi business actors do not meet the terms and conditions in accordance with applicable laws. Internal factors such as consumer awareness of their rights are still low and consumer insight on how to claim responsibility is still lacking.

Keywords: responsibility, online motorcycle taxi business actors, consumer protection.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Konseptual	10
F. Landasan Teoritis	12
G. Originalitas Penelitian	18
H. Metode Penelitian.....	20
I. Sistematika Penulisaan	25
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB, PERLINDUNGAN KONSUMEN, TRANSPORTASI, PELAKU USAHA, DAN KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN	
A. Tanggung Jawab	27
B. Perlindungan Konsumen.....	30
C. Transportasi	32
D. Pelaku Usaha	37
E. Konsumen Pengguna Layanan Jasa.....	40
BAB III TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA OJEK ONLINE TERHADAP PENGGUNA LAYANAN DI KECAMATAN TELANAIPURA KOTA JAMBI	
A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Ojek Online terhadap Konsumen Pengguna Layanan Jasa	43
B. Faktor Penyebab dari Pelaku Usaha Ojek Online Terlambat Bertanggungjawaban terhadap Konsumen Pengguna Layanan	60
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jumlah Pengguna Jasa yang mengalami Permasalahan di Kecamatan Telanaipura Tahun 2024	6
Tabel 3.1 Data Konsumen Pengguna Layanan Maxim Yang Mengalami Kerugian Pada Aspek Ancaman Keselamatan	47
Tabel 3.2 Data Konsumen Pengguna Layanan Maxim Yang Mengalami Kerugian Pada Aspek Gangguan Keamanan.....	48
Tabel 3.3 Data Konsumen Pengguna Layanan Maxim Yang Mengalami Kerugian Pada Aspek Timbulnya Ketidaknyamanan.....	49
Tabel 3.4 Data Konsumen Pengguna Layanan Maxim Yang Mengalami Kerugian Pada Aspek Keterjangkauan	50
Tabel 3.5 Data Konsumen Pengguna Layanan Maxim Yang Mengalami Kerugian Pada Aspek Keteraturan	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini sangatlah pesat sehingga masyarakat harus mengikuti perkembangan tersebut untuk menunjang proses kehidupan sehari-hari. Secara sosiologis, teknologi adalah salah satu elemen yang memengaruhi setiap tindakan, aktivitas, dan perilaku manusia. Misalnya, kemajuan dalam teknologi komunikasi dapat mengubah cara orang berinteraksi dan berhubungan satu sama lain.¹

Banyak usaha dan kegiatan mulai bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi, salah satunya ialah kemunculan usaha penyedia layanan jasa transportasi Ojek *Online*. Transportasi ojek *online* adalah metode transportasi berbasis aplikasi *online* di mana pelanggan menggunakan perangkat elektronik mereka untuk memesan layanan ojek *online* dan terhubung dengan *driver* yang menerima pesanan dan siap mengantarkan pelanggan ke tempat tujuan mereka. Ojek *online* adalah jenis transportasi umum yang menggunakan sepeda motor sebagai pengendara. Namun, karena mereka menggabungkan kemajuan teknologi, ojek *online* dianggap lebih maju.²

¹Rizka Nurwitami, 'Dampak Nyata Dari Perkembangan Teknologi Yang Dapat Kita Rasakan', Bengkulu, *Website of University Bengkulu*, 2023. diakses pada 14 september 2024.

²Moh Amiruddin, 'Pola Komunikasi Driver Ojek OnlineGrabbike Pada Pelayanan Customer Di Kota Malang', Malang, *Jurnal Penelitian Ilmiah INTAJ*, 3.2, 2019, hlm.49, doi:10.35897/intaj.v3i2.207.

Ojek *Online* juga dapat memudahkan pengguna jasa untuk memanggil *driver* ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana *driver* orang atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek *online* ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.

Kondisi jalan raya atau umum di Indonesia mengalami kepadatan, ojek dianggap sebagai cara transportasi umum yang lebih efisien. Ini karena kepadatan di jalan raya menjadi kendala yang sering dihadapi oleh masyarakat, khususnya di kota-kota besar. Cara kerja dari transportasi ojek *online* ini terbilang sederhana, orang hanya membutuhkan satu unit sepeda motor untuk menghasilkan uang dari sewa penumpang. Orang-orang dapat menyewa penumpang di tempat-tempat yang ramai, seperti ruang publik.

Dengan adanya ojek *online*, hidup sehari-hari menjadi lebih mudah. Tidak perlu datang ke pangkalan ojek, cukup menggunakan smartphone Anda. Banyak perusahaan transportasi *online* saat ini, seperti Gojek, Grab, Maxim, dan Uber, antara lain. Dengan banyaknya saingan, sangat menuntut harus terus mengubah strategi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar perusahaan. Masyarakat telah memanfaatkan transportasi ini untuk melakukan aktivitas mereka.

Hubungan antara *driver* ojek *online* dengan perusahaan transportasi *online* adalah hubungan kemitraan. Dalam bidang hukum hubungan kerja sama antar perusahaan melalui pola kemitraan tidak lepas dari hukum perjanjian antara para pihak, yang didasarkan asas kebebasan berkontrak. Dengan melalui perjanjian akan diketahui bahwa hak dan kewajiban masing – masing pihak. Termasuk konsekuensinya apabila melanggar atau tidak memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terbatas pada kompensasi kemanusiaan.³

Sepeda motor yang menjadi alat utama dalam usaha layanan ojek *online* maupun konvensional (pangkalan) menurut Pasal 47 ayat (3) Undang-undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tidaklah termasuk ke dalam kelompok kendaraan bermotor umum karena hanya mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang masuk dalam kelompok atau kategori kendaraan bermotor umum yang berarti sepeda motor tidak boleh digunakan sebagai kendaraan angkutan umum.

Angkutan ojek merupakan angkutan umum ilegal, karena kenyataannya angkutan ini tidak termasuk bagian dari angkutan umum yang diakui keberadaannya oleh peraturan perundang-undangan. Sepeda motor belum memiliki payung hukum, dan tidak adanya pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil kepada pengguna jasa

³Siti Nurhasanah Wendra Hardi, Ratna Syamsir, '*Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung*', Lampung, Pactum Law Journal, 2 No. 1, 2018, hlm. 513.

(konsumen) ojek *online* yang tidak bisa memanfaatkan jasa ojek *online* tersebut.⁴

Untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi pengguna jasa ojek *online* pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat, hal ini dinyatakan dalam Pasal 2 yang menentukan bahwa :

“Peraturan Menteri ini dimaksudkan memberikan perlindungan keselamatan bagi penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan :

- a. Dengan aplikasi berbasis teknologi informasi; dan
- b. Tanpa aplikasi berbasis teknologi informasi.”

Peraturan ini telah mengatur mengenai 4 hal yaitu aturan, keselamatan, kemitraan, dan suspensi mitra *driver* ojek *online*. Peraturan ini juga memberikan standar, jenis, dan kriteria sepeda motor yang layak digunakan untuk mengangkut konsumen pengguna layanan, ketentuan tersebut tercantum dalam Pasal 3 ayat 1 dan 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019. Pada pasal 3 ayat 2 “Penggunaan Sepeda Motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi aspek: keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan”.

⁴Dewi Ayu Hamsona and Indri Fogar Susilowati, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Penumpang Kendaraan Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat’, *Novum: Jurnal Hukum*, 6.2 , 2019, hlm. 1

Implementasi peraturan ini terhadap penentuan standar keamanan, kenyamanan, dan keselamatan oleh perusahaan penyedia jasa transportasi *online* juga perlu dibuktikan keefektifitasnya.

Hal – Hal yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen diatur pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang arti Konsumen dan Pasal 4 dan 5 mengatur tentang hak dan kewajiban Konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945. Pengertian Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah Konsumen Akhir. Hal ini dijelaskan dalam Penjelasan Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “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 dan tidak untuk diperdagangkan.”

Perlu diketahui juga bahwa berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, ada empat hak dasar konsumen, yaitu: Hak untuk mendapat keamanan, hak untuk mendapatkan

informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Jasa transportasi berhubungan dengan pelayanan terhadap penumpang, hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang (sebagai konsumen) untuk dihormati oleh penyedia layanan jasa transportasi. Sehubungan dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi serta jenis-jenis angkutan lainnya adalah unsur keselamatan angkutan dan tanggung jawab pengangkut.

Secara kewilayahan, Kecamatan Telanaipura, salah satu kecamatan yang berada di Kota Jambi, merupakan daerah dengan mobilitas tinggi. Masyarakat di wilayah ini sangat memanfaatkan layanan ojek *online* untuk memenuhi kebutuhan transportasi mereka. Layanan ojek *online* ini telah membantu mengurangi beban lalu lintas dan memberikan alternatif transportasi cepat dan efisien. Namun, dengan semakin banyaknya konsumen yang menggunakan layanan ini, muncul pula berbagai permasalahan yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terhadap konsumen. Berikut data jumlah pengguna jasa yang mengalami permasalahan di Kecamatan Telanaipura Tahun 2024.

Tabel 1
Data Jumlah Pengguna Jasa yang mengalami Permasalahan di Kecamatan Telanaipura Tahun 2024

No.	Bulan	Bentuk Kerugian				
		Keselamatan	Keamanan	Ketidaknyamanan	Keterjangkauan	Keteraturan
1.	Januari	2		1		1
2.	Februari	1				
3.	Maret		1		1	1
4.	April	2				1
5.	Mei			2		
6.	Juni	3		1		

7.	Juli	1			1	
8.	Agustus		1			
9.	September	1			1	2
10.	Oktober	1	1			
11.	November					
12.	Desember					
	Jumlah	10	3	4	3	5
	Total :	25				

Sumber : Kantor Cabang Maxim Kota Jambi

Pada Tabel 1 dijelaskan bahwa terjadi kerugian yang dialami konsumen pengguna layanan ojek online di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi Tahun 2024. Ada 5 aspek kerugian yang dialami konsumen pengguna layanan yakni konsumen yang mengalami ancaman keselamatan 10 orang, gangguan keamanan 3 orang, timbulnya ketidaknyamanan 4 orang, keterjangkauan 3 orang, dan keteraturan 5 orang. Dari data tersebut terdapat 25 kasus kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan. Dari 25 kasus ini terdapat 9 kasus yang tidak terpenuhi tanggungjawabnya oleh pihak pelaku usaha ojek online. 9 kasus tersebut terdiri dari 4 kasus ancaman keselamatan, 2 kasus gangguan keamanan, 1 kasus timbulnya ketidaknyamanan, 1 kasus keterjangkauan, dan 1 kasus keteraturan. Hal ini menunjukkan tidak sepenuhnya konsumen pengguna layanan ojek *online* tersebut mendapat ganti rugi yang sesuai SOP dan Undang-Undang yang berlaku, Permasalahan tanggung jawab ini apabila diteliti lebih lanjut, dapat mencakup beberapa aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, serta keteraturan.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terhadap

konsumen pengguna layanan transportasi *online*, maka penelitian ini diberi judul skripsi “**Tanggung Jawab Pelaku Usaha Ojek *Online* terhadap Konsumen Pengguna Layanan Di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, dalam hal ini perlu penulis batasi permasalahan yang dibahas pada hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* atas kerugian yang dialami konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi?
2. Apa faktor penyebab dari pelaku usaha ojek *online* belum sepenuhnya bertanggung jawab terhadap konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari kajian penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* menyebabkan kerugian konsumen selaku pengguna layanan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa apa faktor penyebab pelaku usaha ojek *online* tidak tanggung jawab terhadap konsumen pengguna layanan.

D. Manfaat Penelitian

Salah satu faktor penelitian masalah dalam penelitian ini bahwa penelitian ini dapat bermanfaat karena nilai dari sebuah penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari adanya penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan dari rencana penulisan ini antara lain :

1. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya maupun bagi pembaca berkenaan dengan perkembangan transportasi Ojek *Online* saat ini.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur dalam dunia Ilmu Hukum.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yaitu manfaat dari penulisan hukum ini yang berkaitan dengan pemecahan masalah. Manfaat praktis dari rencana penulisan sebagai berikut :

Hasil penelitian ini diharapkan membantu memberi masukan kepada semua pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait dengan permasalahan yang diteliti dan dapat dipakai sebagai

sarana yang efektif dan memadai dalam upaya mempelajari dan memahami ilmu hukum, khususnya hukum perdata dalam menambah wawasan serta meningkatkan kemampuan menganalisis terhadap kenyataan yang ada.

E. Kerangka Konseptual

Agar terhindar dari adanya pemaknaan ataupun pengertian yang berlainan berkaitan dengan istilah dan diksi yang dipakai pada penelitian ini, oleh sebab itu penulis menyajikan berbagai konsep yang juga berhubungan dengan materi dan tema yang tertuang dalam penelitian ini. Berbagai istilah tersebut yaitu terdiri dari sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah kewajiban untuk menanggung segala sesuatu jika terjadi apa-apa, yang dapat dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Sementara dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk melakukan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁵

Menurut kamus hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.⁶

Menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus memiliki dasar, yang berarti bahwa seseorang memiliki hak hukum untuk menuntut orang

⁵Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

⁶Soekidjo Notoatmojo, *Etika Dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.

lain dan juga mewajibkan orang lain untuk memberi pertanggungjawaban kepadanya.⁷

2. Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dapat ditemukan dalam Pasal 1 (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu : “pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum dalam wilayah hukum Negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

3. Ojek *Online*

Transportasi ojek *online* adalah metode transportasi berbasis aplikasi *online* di mana pelanggan menggunakan perangkat elektronik mereka untuk memesan layanan ojek *online* dan terhubung dengan *driver* yang menerima pesanan dan siap mengantarkan pelanggan ke tempat tujuan mereka. Ojek *online* adalah jenis transportasi umum yang menggunakan sepeda motor sebagai pengendara. Namun, karena mereka menggabungkan kemajuan teknologi, ojek *online* dianggap lebih maju.⁸

⁷Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm. 48.

⁸ *Op. Cit*, Moh Amiruddin, hlm. 2

4. Pengguna Jasa Layanan

Dalam Pasal 1 Angka 22 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pengguna Jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum.

Dari penjelasan diatas menurut penulis bahwa Tanggung Jawab adalah sebuah konsekuensi yang timbul dari pelaksanaan kewajiban ataupun hak seseorang. Maxim merupakan salah satu Perusahaan ojek *online* dan pengguna jasa yaitu seorang yang menggunakan jasa angkutan umum. Maka dari itu penulis membuat judul skripsi yaitu Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi.

F. Landasan Teoritis

Teori merupakan payung legitimasi bagi peneliti ketika menganalisis permasalahan yang sedang dalam kajiannya. Beragam teori dapat mendeskripsikan indikator dan melakukan indentifikasi terhadap permasalahan serta menjadi media dalam menganalisa langkah dalam menyelesaikan permasalahan yang selaras dengan tema yang diteliti. Adapun teori yang dipergunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu :

1. Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab hukum didefinisikan sebagai suatu kewajiban yang terkait erat dengan hak dan kewajiban seseorang. Pelaku usaha tidak hanya

bertanggung jawab pada masyarakat tetapi juga pada diri mereka sendiri dalam konteks pelayanan. Artinya, pelaku usaha bertanggung jawab pada konsumen untuk setiap tindakan yang berpotensi merugikan mereka selama aktivitas usahanya.⁹

Tanggung jawabnya pelaku usaha terhadap masyarakat di sini berupa aspek yang sifatnya krusial pada hukum perlindungan konsumen. Adapun tanggung jawab secara hukum yang relevan mencakup beberapa prinsip, yaitu:

- a. *Liability based on fault* (Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan)

Menurut prinsip ini, pengangkut yang salah mengatur transportasi harus bertanggung jawab atas semua kerugian yang timbul sebagai akibat dari kesalahannya. Pihak yang menderita kerugian harus membuktikan bahwa pengangkut salah. Pihak yang terluka, bukan pengangkut, bertanggung jawab untuk membuktikan. Perdata tentang perbuatan ilegal, Pasal 1265 KUHPerdata mengatur prinsip ini secara umum.

- b. *Presumption of liability* (Prinsip praduga tanggung jawab)

Prinsip ini menyatakan bahwa pengangkut selalu bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari transportasi

⁹Yemima Br Sitepu, 'Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', Riau, JOM Fakultas Hukum, III, 2016, hlm. 4.

yang diaturnya. Operator dapat dibebaskan dari tanggung jawab untuk membayar kompensasi jika dia dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah. "Tidak bersalah" berarti bahwa tidak ada kelalaian, telah berusaha untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menyebabkan kerugian tidak dapat dihindari. Pengangkut, bukan pihak yang dirugikan, bertanggung jawab untuk membuktikan. Ada cukup alasan bagi pihak yang dirugikan untuk menunjukkan bahwa mereka telah mengalami kerugian selama transportasi yang dilakukan oleh pengangkut.

c. *Strict liability* (Prinsip tanggung jawab mutlak)

Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul selama pengangkutan yang dilakukannya tanpa harus membuktikan apakah ada kesalahan pengangkut atau tidak. Prinsip ini tak mengakui beban pembuktian, unsur kesalahan telah dipastikan.¹⁰

Penyedia jasa ojek *online* terhadap konsumen pengguna layanan memiliki tanggung jawab untuk memastikan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan konsumen pengguna layanan. Hal ini mencakup tanggung jawab hukum jika terjadi kerugian akibat kelalaian atau masalah dalam lalu lintas.

¹⁰Ni Made Arini, I Gusti Ngurah Wairocana, dan I Wayan Wiryawan, '*Penyelesaian Permasalahan Kredit Tanpa Agunan (UMKM) Di Denpasar*', Bali, *Acta Comitas*, II No.1, 2017.

Pengaplikasian teori tanggung jawab hukum dalam frasa pertama penelitian ini yaitu tanggung jawab hukum, maka teori ini dapat digunakan. Teori tanggung jawab juga digunakan sebagai analisis rumusan masalah pertama.

2. Teori Kepastian Hukum

Hukum harus memiliki kepastian dan keadilan sebagai prinsip dasarnya. Kepastian hukum merupakan elemen penting dalam mencapai keadilan. Implementasi nyata dari kepastian hukum terlihat pada penegakan hukum terhadap pelanggar tanpa memandang pelakunya. Dengan adanya kepastian hukum, setiap individu dapat memperkirakan konsekuensi dari pelanggaran terhadap aturan yang berlaku. Kepastian hukum tidak dapat dipisahkan dari hukum itu sendiri, terutama untuk norma hukum tertulis. Tanpa kepastian, hukum kehilangan makna, tidak bisa digunakan sebagai panduan perilaku bagi setiap orang. Menurut Peter Mahmud Marzuki, bahwa:

Kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan; dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu.¹¹

Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan, kepastian hukum memastikan bahwa individu akan bertindak sesuai dengan aturan hukum

¹¹Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 137.

yang berlaku. Sebaliknya, tanpa kepastian hukum, individu tidak memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan perilaku mereka. Oleh karena itu, tidak keliru jika Gustav Radbruch menyatakan bahwa kepastian adalah salah satu tujuan utama dari hukum.

Hukum yang ditegakkan oleh lembaga penegak hukum diharapkan dapat menjamin kepastian hukum demi terciptanya ketertiban dan keadilan dalam masyarakat. Ketidakpastian hukum dapat menyebabkan kekacauan dalam kehidupan masyarakat dan berpotensi memicu tindakan main hakim sendiri.

Teori Kepastian Hukum ini mencerminkan bahwa hukum harus jelas, tetap, dan konsisten, sehingga tidak menimbulkan konflik norma dalam masyarakat. Terhadap konsumen pengguna layanan ojek *online* ini, pelaku usaha ojek *online* harus mempunyai kepastian hukum agar konsumen pengguna layanan merasa aman karena telah adanya kepastian hukum jika terjadi sesuatu hal atau permasalahan yang timbul saat konsumen pengguna layanan menggunakan jasa pelaku usaha ojek *online* tersebut.

Pengaplikasian teori kepatian hukum terhadap penelitian ini untuk menganalisis aturan hukum yang sudah jelas dan tegas terhadap tanggung jawab pelaku usaha ojek *online*. Teori ini juga dapat membantu menyelesaikan bagaimana permasalahan tersebut diselesaikan.

3. Teori Penegakan Hukum

Menurut Soerjono Soekanto, penegakan hukum adalah proses menyatukan nilai-nilai yang kuat dalam kaidah-kaidah, keyakinan-keyakinan yang kuat, dan sikap-sikap yang mengejawantahkannya, yang berfungsi sebagai penjabaran nilai tahap demi tahap.¹²

Menurut Satjipto Raharjo, penegakan hukum berarti pelaksanaan hukum dalam kehidupan sosial. Penegakan hukum adalah tindakan yang harus dilakukan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari setelah undang-undang dibuat. Namun, sering disebut penerapan hukum atau *rechistoepassing* dan *rechtshandhaving* (Belanda) atau *law enforcement* dan *application* (Amerika).

Dalam struktur kelembagaan negara modern, penegakan hukum dilakukan oleh birokrasi eksekutif, atau birokrasi penegakan hukum. Eksekutif, dengan birokrasinya, merupakan bagian dari rantai untuk mewujudkan rencana yang tercantum dalam peraturan (hukum) sesuai dengan bidang yang ditangani (negara kesejahteraan).¹³

Penegakan hukum juga bisa dikatakan sebagai langkah awal setelah adanya peraturan yang mengaturnya yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 12 Tahun 2019 Tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan

¹²Soerjono Soekanto, *Teori Penegakan Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada.

¹³Steven Dherry Susanto, 'Penegakan Hukum Di Indonesia Menurut Para Ahli', 2021, hlm. 4.

Masyarakat telah mengatur bagaimana seharusnya pelaku usaha ojek *online* dalam semestinya.

Pengaplikasian pada teori penegakan hukum ini pada efektif menjamin hak-hak konsumen agar terlindungi dan pelaku usaha ojek *online* bertanggung jawab sesuai dengan hukum yang berlaku.

G. Originalitas Penelitian

Dari hasil penelaahan yang dilakukan penulis sehubungan dengan penelitian ini, ditemukan beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai persamaan dan perbedaan dengan topik penelitian yang akan di bahas, diantaranya :

1. Freza Septiyansyah, Mahasiswi Fakultas Syariah Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Pada Tahun 2021 yang berjudul “*Tinjauan Hukum Positif Dan Hukum Islam Terhadap Perjanjian Kemitraan Antara Pt. Maxim Ojek Online Dengan Driver Maxim Di Kota Bengkulu*” Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan Ojek *Online* Maxim. Adapun perbedaan terletak pada peraturan yang digunakan dalam peneliti terdahulu Hukum Islam sedangkan dalam penelitian ini menggunakan KUHPerdota.

Dengan demikian kebaharuan bagi Penelitian terbaru ini terletak pada kajian UU yang terbatas, karena orientasinya terhadap pelaku usaha ojek *online* terbarahurakan.

2. Sri Rizki, Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Jambi, Pada Tahun 2022 yang berjudul, *“Perlindungan Hukum Terhadap Perempuan Driver Ojek Online dalam Perspektif Hukum”* Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas perlindungan konsumen pengguna layanan ojek *online*. Adapun perbedaan terletak pada inti permasalahan yang akan di bahas. Pada penelitian terdahulu konsumen yang berpotensi dirugikan ialah *driver* ojek *online* Perempuan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan yang merupakan laki-laki maupun perempuan.

Kebaharuan penelitian ini yang belum ada pada penelitian sebelumnya ialah pada aspek perlindungannya, bahwa perlindungan dalam penelitian terbaru ini ialah konsumen pengguna layanan.

3. Fatma Fitriuari Fatima, Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Negeri Surakarta. Pada Tahun 2021 dengan judul *“Pertanggungjawaban Hukum Perdata Terhadap Penjualan Buku Bajakan Melalui E-Commerce Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta”* Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah dalam hal pertanggungjawaban hukum keperdataannya. Adapun perbedaan terletak pada inti permasalahan yang dibahas. Pada penelitian terdahulu menekankan pada pertanggungjawaban hukum perdata terhadap penjual buku bajakan sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh

penulis akan berfokus pada pertanggungjawaban jasa ojek *online* maxim terhadap pengguna layanan.

Kebaharuan penelitian ini yang belum ada pada penelitian terdahulu ialah pertanggungjawaban hukum keperdataan dalam pelaku usaha ojek *online* yang menjalankannya.

H. Metode Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan proses yang terstruktur yang memanfaatkan pendekatan ilmiah dengan maksud untuk menghimpun informasi yang dapat mengonfirmasi atau menyangkal kebenaran suatu fenomena yang diamati.

1. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian yang bersifat yuridis empiris. Pendekatan empiris merupakan penelitian hukum yang memandang hukum sebagai fakta yang dapat di konstataasi dan memiliki keberadaan terhadap nilai.¹⁴ Penelitian hukum empiris merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat.¹⁵

¹⁴Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Cet. Kedua, CV. Mandar Maju, Bandung, 2016, hlm. 81.

¹⁵Jonaedi Efendi dan Prasetijo Rijadi, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Kencana, Jakarta, 2022, hlm.150.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di berbagai wilayah yang ada di Kota Jambi, diantaranya :

- 1) Kantor Maxim Cabang Kota Jambi beralamat Jl. D.I Panjaitan No. 31 RT 38 Jelutung Kota Jambi, 36124.
- 2) Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi, Provinsi Jambi

3. Spesifikasi Penelitian

Untuk mendekati permasalahan dalam penelitian ini, penulis menggunakan spesifikasi penelitian secara deskriptif dengan menggambarkan objek penelitian secara rinci dan sistematis. Selanjutnya, penulis menganalisis peraturan perundang-undangan yang relevan dan mengkaitkannya dengan teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian ini sesuai dengan hukum yang berlaku.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini diperlukan penjelasan tentang populasi dan sampel yang dapat digunakan sebagai sumber data penelitian. Juga diperlukan penjelasan tentang bagaimana hasil penelitian dapat digeneralisasikan (kesimpulan data sampel yang dapat digunakan untuk populasi) sehingga sampel yang digunakan sebagai sumber data harus

representatif. Ini dapat dicapai dengan mengambil sampel dari populasi secara acak dalam jumlah tertentu.¹⁶

a. Populasi

Menurut Nanang Martono “Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berbeda pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengguna aplikasi ojek *online* maxim yang berada di Kecamatan Telanaipura kota jambi.

Pengguna aplikasi ojek *online* yang berada di Kecamatan Telanaipura dalam tahun 2024 sebanyak 1023 konsumen pengguna layanan. Konsumen pengguna layanan yang mengalami kerugian sebanyak 25 konsumen pengguna layanan.

b. Sampel

Menurut pendapat Sugiyono, dalam artikel dengan judul “Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian” Sampel adalah jumlah atau bagian kecil dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana sampel merupakan bagian jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹⁷ Penarikan sampel berdasarkan *Purposive Sampling*, menentukan

¹⁶Nasution Abdul Fattah, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Meyniar, Harfa Creative, Medan, 2023, hlm. 169.

¹⁷Sabaruddin Garancang dan Kamaluddin Abu nawas Nur Fadilah Amin, ‘Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian’, *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14 No 1, 2023, hlm. 14.

terlebih dahulu kriteria-kriteria bagi responden yang dianggap paling mengetahui masalah yang diteliti. Sehingga berdasarkan teknik ini, Adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Kepala Cabang Kantor Maxim Jambi
- 2) *Driver* Maxim 10 (sepuluh) di Kecamatan Telanaipura
- 3) 9 (Sembilan) Pengguna Maxim di Kecamatan Telanaipura

5. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah dengan cara :

a. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi.¹⁸

Proses berbicara atau berkomunikasi, wawancara menentukan hasilnya, mempengaruhi satu sama lain dan berhubungan satu sama lain. Mereka termasuk pewawancara, responden, narasumber, daftar pertanyaan, dan kondisi wawancara.¹⁹

Wawancara dilakukan secara informal (santai) antara peneliti dan responden, peneliti bersama responden melakukan sesi tanya jawab, dari sesi tanya jawab peneliti mendapat informasi. Teknik wawancara yang digunakan ialah memilih beberapa responden yang mengetahui

¹⁸Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, 2020, hlm. 95.

¹⁹*Ibid*

permasalahan yang telah diteliti. Jumlah responden saat berjalannya wawancara sebanyak 5 orang, seharusnya responden saat wawancara sebanyak 9 orang, namun 4 orang responden menolak untuk diwawancarai karena memiliki alasan tidak bisa ditemui dan responden tidak menjawab penulis perihal untuk melaksanakan wawancara tersebut.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen dengan cara mengambil data dari buku-buku Pustaka yang terkait dengan permasalahan dan data yang sudah diolah dan disusun secara sistematis.

a. Sumber data

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan melalui wawancara dengan responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Bahan yang diperoleh dengan mempelajari peraturan Perundanga-undangan yakni :

a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

- c. Undang Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat

b. Pengolahan Data dan Analisis Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, dianalisis, disimpulkan, dan diolah dengan baik, kemudian data dianalisis secara deskriptif kualitatif lalu diuraikan dalam bentuk kalimat yang nantinya dapat memecahkan masalah yang diteliti, kemudian diambil kesimpulan yang relevan.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini ditulis dalam rangkaian yang sistematis, antara bagian-bagian di dalamnya satu dengan yang lainnya saling berkaitan dengan erat. Guna memberikan Gambaran umum tentang skripsi ini maka penulis membagi empat bagian yang terdiri atas empat bab, yaitu :

Bab I Pendahuluan pada bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teoritis, originalitas penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan,

Bab II Tinjauan Pustaka berisikan konsep pemikiran tentang tanggungjawab, perlindungan konsumen, transportasi , pelaku usaha, dan konsumen pengguna jasa.

Bab III Pembahasan dalam bab ini akan menguraikan mengenai bentuk-bentuk kerugian yang dialami konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terhadap konsumen pengguna layanan dan faktor penyebab pelaku usaha ojek *online* tidak bertanggungjawab.

Bab IV Penutup pada bab ini memuat kesimpulan dari apa yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran oleh penulis sebagai bentuk hasil pemikiran atas permasalahan yang diteliti tentang pertanggungjawaban penyedia jasa ojek *online* maxim terhadap konsumen pengguna layanan di kota jambi.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB, PERLINDUNGAN KONSUMEN, TRANSPORTASI, PELAKU USAHA, DAN KONSUMEN PENGUNA JASA

A. Tanggung Jawab

Tanggungjawab dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatu yang menjadi akibat.²⁰ Konsep tanggung jawab juga dikemukakan oleh pencetus teori hukum murni yaitu Hans Kelsen. Menurut Hans, tanggung jawab berkaitan erat dengan kewajiban, namun tidak identik. Kewajiban tersebut muncul karena adanya aturan hukum yang mengatur dan memberikan kewajiban kepada subyek hukum. Subyek hukum yang dibebani kewajiban harus melaksanakan kewajiban tersebut sebagai perintah dari aturan hukum. Akibat dari tidak dilaksanakannya kewajiban maka akan menimbulkan sanksi. Sanksi ini merupakan tindakan paksa dari aturan hukum supaya kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik oleh subyek hukum. Menurut Hans, subyek hukum yang dikenakan sanksi tersebut dikatakan “bertanggung jawab” atau secara hukum bertanggung jawab atas pelanggaran.²¹

²⁰Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi ketiga, Balai Pustaka, 2005.

²¹Hans Kelsen, *Pure Theoty Of Law*, Terjemah, Raisul Muttaqien, *Teori Hukum Murni : Dasar- Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Cetakan Keenam, Bandung, Nusa Media, 2008, hlm.136.

1. Dasar Hukum Tanggung Jawab

Dasar Hukum Tanggung Jawab menurut hukum perdata dibagi menjadi dua bagian yaitu kesalahan dan risiko. Nama lain dari pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengatakan bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena melakukan kesalahan yang merugikan orang lain. Di sisi lain, prinsip tanggung jawab risiko mengatakan bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena melakukan kesalahan yang merugikan orang lain. Jika produsen tergugat langsung bertanggung jawab atas risiko usaha mereka, konsumen penggugat tidak lagi diwajibkan.

Menurut pasal 1365 KUHP, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 katagori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

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

Pengangkut tidak dapat dibebaskan dari tanggung jawab karena alasan apa pun yang menyebabkan kerugian. Ada beberapa definisi tanggung jawab, termasuk akuntabilitas, tanggung jawab, dan kewajiban. Tanggung jawab dalam arti akuntabilitas terkait dengan uang atau kepercayaan, tanggung jawab dalam arti tanggung jawab terkait dengan

hukum publik, dan tanggung jawab dalam arti tanggung jawab untuk membayar korban yang mengalami kerugian.

B. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha atau bisnis yang sehat untuk memenuhi kebutuhan hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Kerugian yang merugikan konsumen pengguna layanan dapat timbul sebagai akibat dari adanya sebuah hukum perjanjian antara penyedia jasa dengan konsumen maupun akibat dari adanya suatu perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh penyedia jasa tersebut.

Menurut Az Nasution, berpendapat bahwa hukum konsumen sendiri merupakan hukum yang memuat asas-asas yang bersifat mengatur dan bersifat melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan atau permasalahan antara pihak satu dengan pihak lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan bagi konsumen.” Penjelasan mengenai pengertian perlindungan konsumen menurut pasal tersebut telah cukup memadai, tujuan dalam pasal tersebut ialah menjadi payung untuk meniadakan tindakan yang sewenang-

wenangnya yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen pengguna layanan, perlindungan tersebut diantaranya adalah :

1. Perlindungan Preventif

Perlindungan hukum yang diberikan sebelum permasalahan terjadi, dalam hal ini konsumen haruslah bersikap hati hati. Hati-hati dalam hal ini ialah berhati hati saat pemilihan barang/jasa untuk dibeli atau digunakan.

2. Perlindungan Represif

Perlindungan hukum ini bertujuan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang telah terjadi. Perlindungan ini digunakan jika terjadi kerugian konsumen terhadap barang/jasa yang dibeli atay dipergunakan serta karena hak konsumen akan informasi yang tidak terpenuhi.

Setiap orang, setiap waktu, dalam keadaan sendiri ataupun berkelompok dalam keadaan apapun pasti menjadi seorang konsumen untuk suatu produk atau layanan jasa. Kondisi atau suatu keadaan yang umum ini sangatlah tampak bahwa konsumen memiliki kelemahan atau kedudukan yang tidak aman. Oleh karena itu sebagai konsumen sangatlah membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat umum/universal.

C. Transportasi

1. Pengertian Transportasi

Transportasi adalah perpindahan dan pergerakan manusia ataupun barang dari satu tempat ketempat yang lain dalam waktu tertentu, dengan jarak tempuh yang dekat atau jarak tempuh yang jauh. Transportasi juga dapat diartikan adalah sebuah usaha memindahkan, menggerakkan, mengalihkan, suatu objek dari satu tempat ke tempatlainnya yang lebih bermanfaat. Transportasi menurut beberapa ahli :

- 1) Menurut Morlok, transportasi diartikan sebagai suatu pekerjaan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat lainnya.
- 2) Menurut Bowersox, transportasi merupakan pemindahan barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain, dimana suatu barang tersebut dibutuhkan.
- 3) Menurut Steen Brink, transportasi adalah pemindahan orang ataubarang dengan menggunakan alat atau kendaraan dari dan tempat-tempat yang terpisah secara geografis.
- 4) Menurut Papcostas, transportasi diartikan suatu system yang terdiri dari fasilitas tertentu beserta arus *system control* yang memungkinkan orang atau barang dapat berpindah dari suatu

tempat ketempat lain secara efisien dalam setiap waktu untuk mendukung aktivitas manusia.²²

Transportasi berperan dalam mewujudkan suatu kegiatan guna tempat dan guna waktu, dikarenakan nilai barang menjadi lebih tinggi di tempat tujuan daripada di tempat asal, pengangkutannya secara cepat sehingga sampai ke tempat tujuan tepat waktu. Jasa transportasi sangat dibutuhkan untuk membantu kegiatan sektor-sektor (sektor Perindustrian, sektor pertambangan, sektor perdagangan dan lainnya) untuk mengangkut manusia maupun barang dalam sektor-sektor tersebut.

Transportasi *online* merupakan alat angkut barang ataupun manusia yang berbasis Internet. Yang dimaksudkan dengan alat angkut yaitu menggunakan kendaraan pribadi yang diselaraskan dengan sebuah aplikasi. Sebuah aplikasi yang dapat diunduh atau yang biasa dikenal dengan kata download di handphone, aplikasi tersebut sebagai penghubung antara pengguna dengan *driver* yang sangat mempermudah pemesanan suatu transportasi *online* tersebut.

Transportasi dapat dibedakan menjadi dua kategori utama: transportasi konvensional dan transportasi *online*. Transportasi konvensional mencakup metode yang telah ada sejak lama, seperti bus, kereta api, dan taksi tradisional, yang beroperasi dengan rute dan jadwal

²²Pandesolang, 'Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Pengembangan Stasiun Kereta Api Tanjung Karang Di Lampung', Fakultas Teknik Universitas Atmajaya Yogyakarta, 2015. diakses pada tanggal 10 Januari 2025

tetap. Meskipun sistem ini memiliki kelebihan dalam hal regulasi dan pengalaman yang sudah dikenal, seringkali transportasi konvensional menghadapi tantangan dalam hal fleksibilitas dan kenyamanan bagi pengguna. Di sisi lain, transportasi *online* telah muncul sebagai solusi modern yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam mobilitas.

Ojek *online* menjadi salah satu bagian dari kemajuan teknologi. Teknologi ini diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah berbagai aktivitas manusia sehari-hari. Ojek *online* menjadi salah satu alternatif transportasi umum yang banyak digemari oleh masyarakat dikarenakan memiliki berbagai keunggulan diantaranya: keamanan, keterpercayaan, kepraktisan, transparansi, promo, dan menjadi pekerjaan sampingan bagi beberapa orang.

- a. Dari segi keamanan dan keterpercayaan, ojek *online* dianggap aman dikarenakan *driver* telah terdaftar dengan Perusahaan ojek *online* sebagai mitra.
- b. Dari segi kepraktisan, ojek *online* ini merupakan layanan yang berbasis *online* cukup menggunakan smartphone yang terkoneksi internet dan aplikasi ojek *online*.
- c. Dari segi transparansi, ojek *online* sangat terbuka terhadap konsumen pengguna jasa, konsumen mengetahui dengan pasti informasi *driver*, nama *driver* , nomor kendaraan, nomor

handphone, posisi kendaraan, waktu perjalanan, dan biaya perjalanan.

- d. Dari segi promo, konsumen pengguna jasa tidak hanya mendapatkan harga biaya perjalanan yang murah tapi juga adanya promo atau diskon yang menarik.
- e. Ojek *online* sebagai pekerjaan sampingan dikarenakan menjadi seorang ojek *online* ini memiliki beberapa kemudahan dari pekerjaan waktunya yang fleksibel dan pendaftaran menjadi mitra pun sangat mudah.²³

Dalam Jasa Transportasi Ojek *online* ini memiliki tiga bagian penting yaitu: penyedia aplikasi, pengendara, dan pengguna jasa.

- 1) Penyedia Aplikasi, dalam hal ini penyedia aplikasi atau pihak atau pelaku usaha atau perusahaan
- 2) Pengendara, dalam hal ini pengendara disebut sebagai *driver* atau mitra yang bekerjasama dengan perusahaan ojek *online* tersebut.
- 3) Pengguna Jasa, dalam hal ini pengguna jasa ialah penumpang atau konsumen.

Dalam hal ini Hubungan antara perusahaan ojek *online* dan *driver* umumnya dianggap sebagai hubungan kemitraan, bukan hubungan kerja.

Hal ini disebabkan karena tidak terdapat unsur pekerjaan, upah, dan perintah

²³Zakinah Nurul, 'Efisiensi Dan Dampak Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Driver Kota Makassar', Makasar, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019, hlm. 95 <<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/15568/>>. diakses pada tanggal 15 januari 2025

yang biasanya ada dalam hubungan kerja formal. *Driver* beroperasi sebagai mitra yang menyediakan layanan kepada penumpang melalui platform yang disediakan oleh Perusahaan.²⁴

Hubungan antara perusahaan ojek *online* dan konsumen adalah hubungan antara penyedia layanan jasa dan konsumen. Dalam hal ini, konsumen adalah pengguna jasa yang memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh *driver* melalui aplikasi.²⁵

Hubungan antara *driver* dan pengguna jasa adalah hubungan antara penyedia layanan dan konsumen. *Driver* berfungsi sebagai penyedia layanan transportasi, sedangkan pengguna jasa adalah konsumen yang memanfaatkan layanan tersebut.²⁶

2. Hak dan Kewajiban Ojek *Online*

Hak Ojek *Online*

- a. Meminta pelaku usaha untuk memberikan akses ke aplikasi dengan kualitas yang tepat sesuai dengan ketentuan ketentuan ini, termasuk layanan teknis dan konsultasi;
- b. Menggunakan aplikasi dengan cara dan formulir yang ditetapkan di sini;

²⁴Sovia Hasanah, 'Hubungan Antara Penyedia Aplikasi, Driver, Dan Penumpang', 2017 <<https://www.hukumonline.com/klinik/a/hubungan-antara-penyedia-aplikasi--idriver-i--dan-penumpang-lt56a9c0362ef3d/>>. diakses pada 13 september 2024

²⁵ *Ibid*, Hasanah.

²⁶ *Ibid*, Hasanah.

- c. Untuk segera menyelesaikan masalah apa pun, yang dapat mencegah penggunaan aplikasi.

Kewajiban Ojek *Online*

- a. Mematuhi peraturan tata tertib ojek *online*
- b. Melaksanakan Order yang diterima sesuai dengan ketentuannya;
- c. Membayar Royalti sehubungan dengan Perjanjian ini;
- d. Menggunakan peralatan keselamatan jalan yang sesuai saat mengemudi atau di jalan;

D. Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Menurut Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian tersebut meliputi perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Dari pengertian tersebut dapat dipaparkan beberapa unsur/syarat:

1. Wujud dari pelaku usaha adalah :

- a. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri
- b. Badan Usaha, adalah kumpulan individu yang secara Bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yaitu :

Badan Hukum, bukan badan hukum, seperti perusahaan atau sekelompok orang yang secara tidak sengaja melakukan bisnis. Contoh sederhana dari sekelompok orang yang melakukan bisnis secara kebetulan adalah ketika banjir melanda dan banyak mobil mogok. Beberapa orang muda menawarkan jasa mereka untuk mendorong mobil yang mogok dengan syarat mereka menerima imbalan uang.

- c. Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia
- d. Melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

Didirikan lebih erat kaitannya dengan badan hukum, misalnya perseroan terbatas yang didirikan di Indonesia, sedangkan berkedudukan mencakup lebih banyak area daripada didirikan. Istilah "posisi" berlaku untuk kedua badan hukum dan non-badan hukum, baik individu maupun kelompok orang. Tanda pengenal seperti KTP atau surat izin praktek dapat menunjukkan lokasi.

2. Kegiatan usaha harus didasarkan dengan adanya sebuah perjanjian.

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak Pelaku Usaha Ojek *Online*

- a. Hak untuk menetapkan tarif, pelaku usaha ojek *online* berhak atas penetapan tarif jasa yang akan dibayarkan oleh konsumen berdasarkan jarak, waktu tempuh, dan faktor lainnya.
- b. Hak untuk mengatur aplikasi, pelaku usaha ojek *online* berhak mengelola aplikasi yang digunakan termasuk cara kerja, fitur, serta berbagai kebijakan lainnya.
- c. Hak untuk melakukan penyesuaian dan pembaruan kebijakan, pelaku usaha ojek *online* berhak atas perubahan yang terjadi terhadap kebijakan operasional, tarif dan lainnya.
- d. Hak untuk mengatur promo dan insentif, pelaku usaha ojek *online* berhak atas pemberian promosi terhadap konsumen dan insentif terhadap *driver*.

Kewajiban Pelaku Usaha ojek *online*

- a. Mematuhi Regulasi Pemerintahan, pelaku usaha ojek *online* wajib mematuhi regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah terkait penyelenggaraan angkutan umum, keselamatan jalan, serta perlindungan konsumen dan *driver*.

- b. Menyediakan perlindungan bagi *driver* dan konsumen, pelaku usaha ojek *online* wajib menyediakan perlindungan dalam bentuk asuransi maupun fasilitas lainnya.
- c. Menyediakan fasilitas untuk *driver* , pelaku usaha ojek *online* wajib menyediakan fasilitas yang memadai terhadap *driver* .
- d. Memastikan keamanan data pengguna dan *driver* , pelaku usaha ojek *online* wajib menjaga dan memastikan keamanan data dari konsumen dan *driver* .
- e. Mematuhi ketentuan pajak, pelaku usaha ojek *online* wajib membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ada,
- f. Menyediakan layanan pengaduan, pelaku usaha ojek *online* wajib menyediakan saluran/tampungan dalam hal pengaduan bagi *driver* dan konsumen untuk menyelesaikan masalah yang timbul selama penggunaan layanan.

E. Konsumen Pengguna Layanan

Pengertian pengguna jasa diatur dalam Pasal 1 Angka 22 UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yaitu pengguna jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum. Pengguna Jasa selain diatur dalam Pasal 1 Angka 22 UU Nomor 22 Tahun 2009 juga diatur dalam pasal 1 angka 25 UU Nomor 22 yaitu penumpang adalah orang yang berada dikendaraan selain *driver* dan awak kendaraan.

Pengguna Jasa dengan Penumpang memiliki hubungan, karena pengguna jasa dalam proses pengangkutan merupakan penumpang yang memiliki hak untuk diangkut ke tempat tujuan dengan selamat. Timbulnya hak pada pengguna jasa, maka dengan demikian pengguna jasa mempunyai suatu kewajiban yaitu subjek hukum yang harus dipenuhi membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut.

Hak dan Kewajiban Pengguna Jasa Ojek *Online*

Dalam suatu pengangkutan terdapat beberapa perjanjian yang telah disepakati oleh pihak pengangkut atau penyedia jasa, hal tersebut menimbulkan suatu perjanjian sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perjanjian ini yang menentukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi atau tidak dipenuhi oleh salah satu pihak dalam perikatan.²⁷

Hak Pengguna Jasa Ojek *Online*

- a) Mendapatkan layanan yang aman dan nyaman, pengguna berhak mendapatkan layanan yang aman, nyaman serta tidak membahayakan pengguna.
- b) Berhak mendapatkan informasi yang jelas, pengguna berhak mendapatkan informasi yang jelas yaitu mengenai tarif dan waktu perjalanan sampai ketempat tujuan.

²⁷Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.

- c) Berhak untuk melakukan pengaduan/komplain, pengguna berhak mengajukan keluhan atau aduan terhadap pelaku usaha atas pelanggaran yang terjadi

Kewajiban Pengguna Jasa Ojek *Online*

- a) Membayar Tarif sesuai dengan ketentuan yang berlaku, pengguna jasa wajib membayar tarif sesuai dengan tarif yang tertera diaplikasi
- b) Menghormati *Driver* dan berperilaku sopan, pengguna jasa wajib berperilaku sopan dan tidak membahayakan *driver* dan dirinya.
- c) Memastikan keberadaan titik penjemputan dan tujuan yang jelas dan tepat, pengguna wajib memastikan bahwa titik penjemputan dan tujuan perjalanan yang jelas dan benar.
- d) Menggunakan perlengkapan keselamatan, pengguna jasa wajib menggunakan helm sebagai perlengkapan keselamatan.

BAB III

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA OJEK *ONLINE* TERHADAP
KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN DI KECAMATAN TELANAIPURA
KOTA JAMBI**

**A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Ojek *Online* terhadap Konsumen
Pengguna Layanan**

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Peraturan Lalu Lintas dan Jalan Pasal 1 Angka 20, menyatakan bahwa "sepeda motor adalah kendaraan bermotor roda dua dengan atau tanpa rumah dan dengan atau tanpa sidecar atau kendaraan bermotor roda tiga tanpa rumah". Berdasarkan definisi di atas, ojek adalah sarana transportasi darat dengan menggunakan kendaraan roda dua untuk membawa penumpang dari tempat asalnya ke tujuan. Ojek *Online* merupakan salah satu inovasi terbaru di bidang transportasi darat di Indonesia. Pengertian ojek *online* sendiri tidak lepas dari kata "ojek" dan "*online*". Mengacu pada pengertian *online*, yaitu keadaan komputer yang terhubung atau terhubung dengan jaringan internet, ojek *online* dapat diartikan sebagai sarana pengangkutan ojek yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil *driver* ojek, tidak hanya sebagai alat transportasi orang atau barang tetapi juga dapat digunakan untuk membeli barang atau makanan. Seluruh kehidupan di masyarakat selalu membutuhkan ketentuan yang mengatur aktivitas

masyarakat. Jika keberadaan masyarakat itu sendiri tidak disertai dengan adanya hukum, maka hak dan kewajiban seseorang tidak akan terlindungi. Oleh karena itu, di mana ada orang yang aktif, keberadaan hukum sangat diperlukan, sehingga tujuan hukum adalah untuk mengatur kehidupan sosial, kehidupan negara dan hubungan antara satu sama lain, untuk mencapai keadilan dan kemakmuran.

Driver dan konsumen pengguna layanan saling terhubung, karena konsumen pengguna layanan dalam proses transportasi adalah pengguna jasa yang berhak diantar ke tujuan dengan aman. Ketika hak-hak timbul bagi konsumen pengguna layanan, maka secara otomatis memiliki kewajiban sebagaimana subjek hukum, yaitu membayar biaya transportasi bagi penumpang yang diantar.²⁸ Dalam suatu proses pengangkutan, terdapat kesepakatan yang disepakati oleh pengangkut dan penumpang, hal ini menimbulkan kesepakatan sebagaimana diatur dalam Pasal 1233 KUHPerdata “setiap perjanjian dilahirkan baik karena persetujuan maupun karena undang-undang”. Perjanjian ini menentukan hak dan kewajiban yang harus atau tidak boleh dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian. Hak dan kewajiban adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Ketika manusia berhubungan dengan segala hal, secara otomatis memunculkan hak dan kewajiban yang akan mengikat keduanya.

²⁸ Yulia Catur Lestari, Rihantoro Bayuaji, and Wawan Setiabudi, ‘Perlindungan Hukum Driver Ojek Online Terhadap Mitra Kerja Transportasi Online’, *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra*, 1.2 (2023), hlm.56.

“Perjanjian elektronik secara langsung telah terjadi antara *driver* dan konsumen pengguna layanan pada saat pemesanan orderan dijalankan.”²⁹

Pada hakekatnya, mengenai keberadaan transaksi ojek berbasis *online* merupakan sebuah perikatan. Dikemukakan Subekti, suatu perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, dimana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang bersangkutan wajib memenuhi tuntutan tersebut.³⁰

Layanan ojek berbasis *online* meliputi, Grab, Gojek, Maxim, Bluebird, dan masih banyak lagi jenisnya. Maxim semakin populer di kalangan masyarakat dikarenakan maxim menerapkan tarif yang lebih murah dibandingkan dengan ojek berbasis *online* lainnya. Maxim sangat memudahkan masyarakat saat ingin menggunakan jasa ojek *online* tanpa harus menunggu terlalu lama dan biaya layanan yang lebih murah dibandingkan dengan ojek berbasis *online* lainnya dan ojek konvensional (ojek pangkalan), masyarakat bisa berpindah ke tempat tujuan dengan sangat mudah dengan Maxim. Namun, pada saat menggunakan ojek berbasis *online* ada beberapa permasalahan yang dihadapi konsumen mulai dari keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan, dan kecelakaan lalu lintas, sehingga terjadi sesuatu yang tidak diinginkan akan berakibat fatal dan dapat merugikan konsumen.

²⁹ Wawancara dengan Jos Anggun Sari. Selaku Kepala Kantor Cabang Maxim Kota Jambi, tanggal 4 februari 2025.

³⁰Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, 1984,hlm. 1.

Konsumen pengguna layanan dalam mendapatkan kepastian hukum dalam menggunakan transportasi ojek *online* telah diatur dalam Peraturan Menteri Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat dalam pasal 4 ayat (2) “Penggunaan Sepeda Motor yang Digunakan untuk kepentingan masyarakat sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi aspek :

- a. Keselamatan;
- b. Keamanan;
- c. Kenyamanan;
- d. Keterjangkauan; dan
- e. Keteraturan.

Dari aspek yang disebutkan diatas yang juga merupakan bentuk dari Kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan.

- a. Keselamatan

Transportasi ojek *online* dalam menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tertentu harus dengan selamat artinya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak pengguna jasa. Keselamatan transportasi ojek *online* meliputi standar pengoperasian jasa transportasi ojek *online*, sarana dan prasarana kendaraan yang mendukung penyelenggaraan transportasi *online*, keadaan/kondisi dari *driver* dalam melakukan layanan jasa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap konsumen pengguna layanan ojek *online* (maxim) yang mengalami kerugian keselamatan, dari 10 orang yang mengalami kerugian tersebut, terdapat 4 orang yang tidak sepenuhnya mendapat ganti rugi sesuai SOP dan Undang-Undang yang berlaku, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.1
Data Konsumen Pengguna Layanan Maxim Yang Mengalami
Kerugian Keselamatan

No	Nama	Usia	Keterangan
1	Anisa Rahel	15 Tahun	Terpenuhi
2	Rts. Lina Marlina	36 Tahun	Terpenuhi
3	Romanto	45 Tahun	Terpenuhi
4	Tiopani	27 Tahun	Terpenuhi
5	Rena Wulan	17 Tahun`	Terpenuhi
6	Roma	27 Tahun	Terpenuhi
7	Tetty	35 Tahun	Belum Terpenuhi
8	Yunita	28 Tahun	Belum Terpenuhi
9	Udin	25 Tahun	Belum Terpenuhi
10.	Rosmayati	38Tahun	Belum Terpenuhi

Pada Tabel 3.1 Ancaman keselamatan terdapat 4 kasus yang belum terpenuhi tanggung jawabnya. Ancaman keselamatan adalah kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan. Berdasarkan data yang didapat Ibu Tetty, Ibu Yunita, Pak Udin, dan Ibu Rosmayati yang mengalami kerugian ancaman keselamatan berupa kecelakaan ringan pelaku usaha ojek online belum sepenuhnya tanggung jawab dikarenakan “saya tidak menerima tanggung jawab dari perusahaan

karna saya tidak mengerti untuk klaim pengaduannya.”³¹ Sehingga konsumen pengguna layanan belum sepenuhnya mendapatkan tanggung jawab dari pelaku usaha ojek online.

b. Keamanan

Keamanan transportasi ojek *online* ini meliputi identitas dari kendaraan dan identitas *driver* ojek *online*. Pengguna jasa (konsumen) ojek *online* yang menggunakan aplikasi transportasi ojek *online* tertentu ketika melakukan pemesanan dan disetujuinya harga sebagaimana yang tertera dalam aplikasi transportasi ojek *online* maka di dalam aplikasi akan muncul identitas yang lengkap terkait dengan identitas *driver* dan identitas kendaraan *driver* yang melakukan pelayanan jasa serta penggunaan atribut oleh *driver* sehingga dikhawatirkan pengguna terhadap jasa tidak ketidakamanan dari transportasi ojek *online*. Gangguan keamanan timbul pada saat identitas yang tertera di aplikasi tidak sesuai dengan yang menjemput.

Tabel 3.2

Data Konsumen Pengguna Layanan Maxim Yang Mengalami Kerugian Keamanan

No	Nama	Usia	Keterangan
1.	Dilan	14 Tahun	Terpenuhi
2.	Yanti	17 Tahun	Belum Terpenuhi
3.	Eugenia	19 Tahun	Belum Terpenuhi

³¹Wawancara dengan Tetty, Selaku Konsumen Pengguna Layanan, tanggal 7 februari 2025

Pada Tabel 3.2 aspek Keamanan terdapat 1 kasus yang belum terpenuhi tanggung jawabnya. Gangguan keamanan ialah bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan. Berdasarkan data yang didapat terdapat 2 kasus yang belum sepenuhnya diberikan tanggung jawabnya yaitu, Yanti dan Eugenia. Gangguan Keamanan muncul saat identitas dari driver tidak sesuai dengan yang tertera diaplikasi muncul rasa mencurigakan dan pada saat barang bawaan konsumen pengguna layanan tertinggal di motor, konsumen pengguna telah menghubungi driver namun tidak ada sama sekali respon.

c. Kenyamanan

Kenyamanan yang diberikan transportasi ojek *online* dalam hal ketepatan penjemputan dan pengantaran sampai dengan tepat ketujuan. Jika penjemputan dan pengantaran tidak tepat waktu maka timbullah ketidaknyamanan konsumen pengguna layanan.

Tabel 3.3
Data Konsumen Pengguna Layanan Maxim Yang Mengalami Kerugian Kenyamanan

No	Nama	Usia	Keterangan
1	Yuzi	20 Tahun	Terpenuhi
2.	Cantika	25 Tahun	Terpenuhi
3.	Titin	21 Tahun	Terpenuhi
4	Shella	16 Tahun	Belum Terpenuhi

Pada Tabel 3.3 aspek ketidaknyamanan terdapat 1 kasus yang belum terpenuhi tanggung jawabnya. Timbulnya Ketidaknyamanan ialah bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan. Berdasarkan data

yang didapat terdapat 1 kasus yang belum terpenuhi tanggung jawabnya yaitu Shella. Setiap konsumen pengguna layanan ojek online ingin dijemput dan diantarkan ketempat tujuan dengan tepat waktu. Shella mengalami kerugian tersebut dan tidak mendapat tanggung jawab secara penuh dari pelaku usaha ojek online.

d. Keterjangkauan

Driver memberikan pelayanan kepada penumpang menuju titik tujuan sesuai dengan kesepakatan dmengenakan biaya jasa sesuai dengan kesepakatan antara *driver* dan penumpang.

Tabel 3.4
Data Konsumen Pengguna Layanan Maxim Yang Mengalami
Kerugian Pada Aspek Keterjangkauan

No	Nama	Usia	Keterangan
1	Killa	22 Tahun	Terpenuhi
2	Tina	20 Tahun	Terpenuhi
3	Nurul	25 Tahun	Belum Terpenuhi

Pada Tabel 3.4 aspek keterjangkauan terdapat 1 kasus yang belum terpenuhi tanggung jawabnya. Keterjangkauan ialah bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan. Berdasarkan data yang didapat terdapat 1 kasus yang belum terpenuhi tanggung jawabnya yaitu Nurul sebagai konsumen pengguna layanan yang tanggung jawabnya tidak diberikan sepenuhnya oleh pelaku usaha ojek online.

e. Keteraturan

Driver harus menurunkan penumpang di tempat yang aman dan tidak mengganggu kelancaran lalu lintas, jika penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat dengan aplikasi berbasis teknologi informasi, shelter harus disediakan oleh perusahaan aplikasi dan perusahaan aplikasi harus melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap mitra *driver* terkait kepatuhan dan keselamatan berlalu lintas.

Tabel 3.5
Data Konsumen Pengguna Layanan Maxim Yang Mengalami
Kerugian Keteraturan

No.	Nama	Usia	Keterangan
1	Welly	20 Tahun	Terpenuhi
2	Reski	22 Tahun	Terpenuhi
3	Dian	26 Tahun	Terpenuhi
4	Ranti	27 Tahun	Terpenuhi
5	Yosua	25 Tahun	Belum Terpenuhi

Pada Tabel 3.5 aspek Keteraturan terdapat 1 kasus yang belum terpenuhi tanggung jawabnya. Keteraturan ialah bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan. Berdasarkan data yang didapat terdapat 1 kasus yang belum terpenuhi tanggung jawabnya yaitu Yosua.

Tanggung jawab yang telah dilaksanakan oleh pelaku usaha ojek online belum sepenuhnya diberikan terhadap konsumen pengguna layanan yang mengalami kerugian tersebut. Untuk mencegah kerugian yang signifikan terhadap konsumen yang menggunakan jasa ojek *online*, terdapat undang-

undang perlindungan konsumen yang memuat prinsip dan aturan hukum konsumen yang mengatur hubungan dan permasalahan antara berbagai pihak dan satu sama lain mengenai penyediaan dan penggunaan barang dan/atau jasa dalam kehidupan masyarakat. Perlindungan hukum bagi penumpang juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Transportasi Jalan. Peraturan ini berfungsi sebagai pedoman untuk melindungi kepentingan penumpang yang haknya dilanggar penyedia layanan transportasi umum.

Dalam transportasi, masa tanggung jawab pengangkut dimulai ketika konsumen pengguna layanan diangkut dari tempat asal oleh pengangkut hingga konsumen pengguna layanan diturunkan dengan aman di tempat tujuan sebagaimana disepakati pada saat perjanjian dibuat sebelumnya. Periode tanggung jawab pengangkut menentukan kapan tanggung jawab pengangkut dimulai dan kapan tanggung jawab itu berakhir. Maka pada saat itu perjanjian secara tidak langsung terjadi.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis, responden yaitu kepala cabang kantor maxim Kota Jambi ojek *online* yang diwawancarai terkait tanggung jawab terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan, menjelaskan “apabila mengacu pada pihak mana yang bertanggung jawab, *driver* bertanggung jawab atas kecelakaan yang terjadi saat menggunakan aplikasi layanan Ojek *Online* namun dengan bantuan dari

perusahaan sebatas kompensasi.”³² Perusahaan ikut serta ganti rugi dan bertanggung jawab terhadap konsumen pengguna layanan secara kompensasi tidak penuh, sebagian lagi yang bertanggungjawab adalah *driver*.

Dikarenakan hubungan antara pelaku usaha dengan *driver* maxim yaitu hubungan sebagai mitra kerja, yang dimaksudkan dengan mitra kerja yaitu hubungan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan profesional atau bisnis disebut sebagai hubungan mitra kerja.

“Mitra kerja memiliki sifat saling mendukung satu sama lain untuk menghasilkan hasil yang lebih efektif dan efisien. Hubungan ini sering kali didasari pada prinsip saling menguntungkan, di mana masing-masing pihak memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas. Karakteristik atau ciri-ciri dari hubungan mitra yaitu adanya kerjasama yang saling menguntungkan, adanya komunikasi yang baik dan kepercayaan antar mitra. Dalam hal hubungan mitra, pelaku usaha dengan *driver* maxim.”³³

Dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki tanggung jawab. Tanggung jawab pelaku usaha adalah:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian kepada konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.

³²Wawancara dengan Jos Anggun Sari, Selaku Kepala Kantor Cabang Maxim Kota Jambi, tanggal 4 februari 2025

³³Wawancara dengan Jos Anggun Sari, Selaku Kepala Kantor Cabang Maxim Kota Jambi, 4 februari 2025

- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian dana atau penggantian barang dan/atau jasa dengan nilai yang sama atau setara, atau pelayanan kesehatan dan/atau pemberian ganti rugi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilakukan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghilangkan kemungkinan penuntutan pidana berdasarkan bukti lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Setelah melaksanakan wawancara bersama dengan Bapak Kepala Kantor Cabang Maxim Kota Jambi didapatkan informasi. Hubungan hukum antara pelaku usaha ojek *online*, *driver*, dan konsumen pengguna layanan. Bahwasanya hubungan pelaku usaha ojek *online* sebagai penyedia jasa atau penyedia aplikasi terhadap *driver* hubungannya adalah kemitraan bukan hubungan kerja. Sedangkan hubungan *driver* sebagai pelaksana jasa terhadap konsumen pengguna layanan. Batasan dari tanggung jawab hukum sebagai *driver* ojek *online* terhadap tanggung jawab dalam hal ganti rugi terhadap konsumen pengguna layanan transportasi ojek *online* tidak diatur dalam perjanjian elektronik antara pelaku usaha ojek *online* dengan *driver*, yang bertanggung jawab memberikan ganti rugi terhadap konsumen adalah pelaku usaha ojek *online* sebagaimana yang diatur dalam perjanjian elektronik. Pelaku usaha ojek *online* yang akan memberikan bantuan

keuangan terhadap konsumen pengguna layanan ojek *online* yang mengalami kerugian atas musibah kecelakaan, kerusakan atau kehilangan barang.

“*Driver* maxim pernah mengalami kecelakaan ringan menyebabkan konsumen pengguna layanan dan *driver* maxim luka luka ringan dibagian tubuhnya hal ini telah terjadi sebanyak 3 kali, kemudian *driver* maxim pernah mengalami salah titik penjemputan karena kesalahan yang dilakukan oleh konsumen pengguna layanan, bentuk kesalahan yang dijelaskan oleh *driver* yang bernama Darmawan disebut kategori ringan segala kerugian terlebih dahulu ditanggung oleh *driver* lalu melaporkan kepada pihak perusahaan maxim untuk mengeluarkan biaya yang dikeluarkan *driver*.”³⁴

“*Driver* maxim pernah mengalami kecelakaan berat atas kesalahannya sendiri yaitu *driver* maxim ugal-ugalan dalam membawa motor dan dengan kecepatan tinggi sehingga konsumen pengguna layanan diharuskan dibawa ke Rumah Sakit terdekat dan diberi pertolongan pertama. Kemudian *driver* pernah mengalami konsumen pengguna layanan meminta tidak langsung ke titik tujuan namun ke tempat lain terlebih dahulu, *driver* meminta tambahan tarif tetapi konsumen pengguna layanan tidak memberikannya, maka dari itu *driver* mengendarai motor dengan ugal-ugalan dan terjadi kecelakaan tunggal.”³⁵

Driver transportasi ojek *online* dalam memberikan pelayanan jasa memiliki tanggung jawab hukum. *Driver* bertanggung jawab dengan batasan atas akibat kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan transportasi ojek *online*. Batasan tanggung jawab hukum *driver* ojek *online* terhadap pemberian ganti rugi terhadap konsumen selaku pengguna jasa transportasi ojek *online* tidak diatur yang bertanggung jawab memberikan ganti rugi terhadap konsumen adalah pelaku usaha aplikasi ojek *online*. Perusahaan aplikasi ojek *online* yang akan memberikan bantuan keuangan

³⁴Wawancara dengan Darmawan, Selaku Driver Maxim, tanggal 5 februari 2025

³⁵Wawancara dengan Alri Yanto, Selaku Driver Maxim, tanggal 5 februari 2025

terhadap konsumen pengguna jasa ojek *online* yang mengalami kerugian atas musibah kecelakaan, kerusakan atau kehilangan barang. Berdasarkan penjelasan diatas maka diketahui driver ojek *online* dalam pelaksanaan tanggung jawab hukum secara perdata kepada konsumen pengguna jasa dalam bentuk pemberian ganti rugi dilaksanakan dengan bantuan dari perusahaan aplikasi ojek *online* dikarenakan adanya hubungan kemitraan diantara para pihak, namun pelaku usaha ojek online tidak memberikan sepenuhnya tanggung jawab terhadap konsumen pengguna layanan.

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

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), diperoleh informasi bahwa hingga saat ini masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat terkait layanan ojek online. Keluhan-keluhan tersebut umumnya mencakup aspek keselamatan penumpang, ketidaknyamanan selama perjalanan, ketidaksesuaian tarif, hingga tindak penipuan yang dilakukan oleh oknum pengemudi. Pihak YLKI menilai bahwa pelaku usaha ojek online belum sepenuhnya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Hal ini disebabkan karena perusahaan ojek online kerap menyatakan bahwa pengemudi hanyalah mitra, bukan karyawan, sehingga mereka merasa tidak memiliki kewajiban hukum secara langsung terhadap perbuatan pengemudi.

YLKI menegaskan bahwa seharusnya perusahaan penyedia layanan ojek online tetap memikul tanggung jawab penuh terhadap segala bentuk layanan yang diberikan melalui aplikasinya, termasuk tindakan mitra pengemudi yang merugikan konsumen. Bentuk tanggung jawab tersebut mencakup pemberian jaminan keselamatan, keamanan, kenyamanan, serta penyediaan mekanisme pengaduan dan kompensasi yang cepat serta adil. YLKI juga menyampaikan bahwa meskipun telah ada beberapa peraturan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019, namun implementasinya dinilai belum efektif. Status hukum pengemudi sebagai "mitra" justru menjadi celah hukum yang kerap dimanfaatkan perusahaan untuk menghindari tanggung jawab.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, YLKI menyarankan agar konsumen selalu menyimpan bukti transaksi dan segera mengajukan pengaduan baik ke pihak perusahaan maupun ke lembaga perlindungan konsumen jika tidak mendapatkan tanggapan. Selain itu, YLKI mendorong pemerintah untuk segera merevisi atau menambah regulasi yang dapat mengikat pelaku usaha ojek online agar tidak lepas tangan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Jos Anggun Sari mengenai tanggung jawab perusahaan ojek *online* atau Maxim atas kesalahan atau kelalaian pelayanan *driver* Maxim terhadap pengguna layanan atau penumpang, tanggung jawab dari pihak perusahaan atau pihak maxim jika terjadi suatu musibah atau kecelakaan yang tidak diinginkan namun terjadi yaitu ialah, pihak maxim akan mengganti rugi biaya pengobatannya dengan beberapa persyaratannya, proteksi aplikasi maxim harus hidup atau dalam keadaan *online* tidak *offline*, *driver* tidak dengan sengaja melakukan hal tersebut, pengguna aplikasi wajib melaporkan kejadian tersebut terhadap pihak maxim, harus adanya tagihan yang jelas bahwa memang adanya biaya pengobatan misalnya tagihan yang dikeluarkan dari rumah sakit tidak menerima dari tradisional atau urut pijat biasa.

“Ganti rugi ini pun memiliki dua bentuk dalam penggantian ruginya, pertama ; kecelakaan tunggal, seperti jatuh karena ada lubang diganti rugi 50%, kedua ; kecelakaan antara motor dengan motor dan kecelakaan motor dengan mobil diganti rugi 100%.

Namun ganti rugi ini dilakukan diakhir atau setelah semua pengobatan terselesaikan baru dapat klaim.”³⁶

Dalam hukum perlindungan konsumen menjelaskan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan bagi konsumen.” Setiap konsumen pengguna layanan yang menggunakan jasa ojek *online* maxim mendapatkan jaminan dan kepastian hukum. Konsumen pengguna layanan mendapatkannya dalam menggunakan jasa ojek *online*, dan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan kenyamanan, rasa aman, dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Selanjutnya dalam teori tanggung jawab hukum sangat relevan untuk tanggung jawab pelaku usaha, dapat dilihat bahwasanya dalam teori tanggung jawab terdapat prinsip tanggung jawab dalam kesalahan ataupun kelalaian. Dalam penelitian ini *driver* melakukan kesalahan atau kelalaian dan seharusnya pelaku usaha ojek online untuk bertanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan.

Dihubungkan dengan teori Kepastian Hukum sangat jelas dikatakan dalam teori tersebut bahwa si pelanggar atau pelaku (layanana ojek online) harus bertanggungjawab terhadap konsumen pengguna layanan, Serta dalam teori kepastian juga dijelaskan untuk setiap orang haruslah menerima kepastian hukum tersebut. Namun dalam kenyataan yang terjadi di lapangan

³⁶Wawancara dengan Jos Anggun Sari, Selaku Kepala Kantor Cabang Maxim Kota Jambi, tanggal 4 februari 2025

konsumen pengguna layanan tidak sepenuhnya menerima tanggung jawab sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Serta dalam teori penegakan hukum yaitu sebagai langkah awal dalam menjamin hak-hak setiap pengguna layanan pun tidak terlaksana secara penuh oleh pelaku usaha ojek online.

Berdasarkan uraian di atas, tanggung jawab pelaku usaha ojek online terhadap konsumen pengguna layanan masih belum sepenuhnya terlaksana sebagaimana mestinya. Meskipun telah ada regulasi yang mengatur perlindungan terhadap konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019, namun dalam praktiknya masih ditemukan banyak kelalaian dan pengabaian tanggung jawab oleh pihak pelaku usaha. Hal ini diperparah dengan status kemitraan antara perusahaan dan pengemudi yang sering dijadikan alasan untuk menghindari tanggung jawab langsung terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Oleh karena itu, perlu adanya penguatan pengawasan dan penegakan hukum agar pelaku usaha tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga benar-benar memenuhi kewajiban perlindungan terhadap konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Faktor Penyebab dari Pelaku Usaha Ojek *Online* Belum Memenuhi Tanggung Jawab terhadap Konsumen Pengguna Layanan

Tanggungjawab yang berdasarkan unsur suatu kesalahan (*Fault liability* atau *liability based on fault*) adalah suatu prinsip yang umum berlaku dalam hukum pidana ataupun perdata. Prinsip ini menyampaikan bahwa jika ada suatu unsur kesalahan yang dilakukan maka seseorang tersebut yang bersangkutan baru dapat dimintakan suatu pertanggungjawabannya secara hukum serta prinsip yang dipegang secara teguh dalam Kitab Undang-Undang Perdata. Seperti dalam permasalahan antara pelaku usaha ojek *online* dengan konsumen pengguna layanan ojek *online*. Pihak ojek *online* harus bersedia untuk bertanggungjawab terhadap permasalahan yang terjadi atas kelalaian yang dilakukan *driver* ojek *online*.

Konsumen pengguna layanan ojek *online* yang melakukan pemesanan melalui aplikasi, *driver* datang menuju lokasi sesuai titik yang tertera di aplikasi, lalu saat diperjalanan terjadi hal yang tidak diinginkan oleh konsumen, ini tidak merupakan tindakan kesalahan yang dilakukan konsumen pengguna layanan melainkan dari pihak *driver* Maxim.

Kerugian yang dirasakan oleh konsumen pengguna layanan ojek *online* ada dua kerugian yakni, dialami secara langsung oleh penumpang semacam kerusakakan barang/jasa pada saat pengantaran (kerugian materill) ataupun terdapatnya rasa kekecewaan serta ketidaknyamanan yang dirasakan penumpang (kerugian inmaterill). Berkaitan dengan kerugian

yang dialami konsumen pengguna layanan tanggung jawab yang didapat oleh konsumen pengguna layanan belum terpenuhi. Tanggung jawab oleh perusahaan ojek *online* selaku penyedia jasa yang dimana pertanggungjawabannya terbatas disebabkan perusahaan ojek *online* hanya sebagai penyedia jasa yakni aplikasi transportasi berperan sebagai alat yang digunakan para *driver* ojek *online* yang dimana para *driver* ini ialah mitra dari perusahaan yang menjalankan bisnis transportasi *online* perusahaan.

Faktor Penyebab Tanggung Jawab Tidak Terpenuhi terdiri dari 2 yakni :

a. Faktor Eksternal

Faktor Eksternal yang datang dari Pelaku Usaha ojek online

- Terlambatnya dalam klaim pengaduan yang dilakukan konsumen pengguna layanan
- Syarat dan Ketentuan yang berlaku harus sesuai

b. Faktor Internal

Faktor Internal yang datang dari Konsumen Pengguna Layanan

- Konsumen Pengguna Layanan yang tidak paham cara klaim pengaduan.
- Kurangnya tingkat kesadaran dari konsumen pengguna layanan
- Syarat dan ketentuan yang tidak terpenuhi

Faktor penyebab dari Pelaku Usaha Ojek Online Tidak bertanggung jawab penuh terhadap konsumen pengguna layanan memiliki 2 faktor. Faktor Eksternal ialah faktor yang berasal dari pelaku usaha ojek online tersebut.

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh konsumen pengguna layanan, adanya pengklaiman diawal, tidak terpenuhinya klaiman oleh konsumen pengguna, serta faktor yang berasal dari konsumen pengguna layanan adalah kurangnya Tingkat kesadaran pengguna layanan akan hak-haknya, syarat dan ketentuan yang tidak terpenuhi.

Maka dari itu berdasarkan dasar dan prinsip pertanggung jawaban, para pengguna layanan yang dirugikan semestinya dapat menuntut hak mereka atas kerugian yang disebabkan oleh driver. “Pihak penyedia layanan ojek online menjelaskan secara tegas apabila terjadi suatu kecelakaan lalu lintas yang merugikan konsumen pengguna layanan yang bertanggung jawab adalah driver, sebab didalam kesepakatan yang telah disepakati bahwasanya jika terjadi segala keteledoran atau kurang berhati-hati saat berkendara.”³⁷

Sehingga secara langsung perusahaan belum memenuhi tanggung jawab untuk musibah yang melibatkan konsumen pengguna layanan, baik itu terjadi kerusakan alat transportasi ataupun luka yang dialami oleh

³⁷ Komang Yoga Mahendra and others, *‘Perlindungan Dan Bentuk Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pengguna Layanan Jasa Transportasi’*, Jurnal Kertha Negara Vol 11 No.6, hlm. 684–94.

konsumen pengguna layanan. Namun, pihak perusahaan transportasi online menyatakan untuk membantu proses penyidikan, seperti pencarian nomor plat kendaraan, KTP, dll, dan akan bersedia menjadi mediator/penengah dalam hal mempertemukan kedua pihak untuk mencari titik tengah dari masalah yang dialami.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam bentuk wawancara dari data-data mengenai tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terhadap konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura kota jambi, maka dapat disimpulkan bahwasanya.

1. Tanggung jawab dari pelaku usaha ojek online atas kerugian yang dialami konsumen pengguna layanan di kecamatan Telanaipura Kota Jambi belum sepenuhnya mendapatkan apa yang menjadi haknya.
2. Faktor penyebab pelaku usaha ojek online belum sepenuhnya bertanggung jawab terhadap konsumen pengguna layanan disebabkan dari dua faktor yakni :

2.1 Faktor Eksternal

- Terlambatnya dalam klaim pengaduan yang dilakukan konsumen pengguna layanan
- Syarat dan Ketentuan yang berlaku harus sesuai

2.2 Faktor Internal.

- Konsumen Pengguna Layanan yang tidak paham cara klaim pengaduan.
- Kurangnya tingkat kesadaran dari konsumen pengguna layanan
- Syarat dan ketentuan yang tidak terpenuhi

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dalam bentuk wawancara mengenai tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terhadap konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura kota jambi, maka penulis mempunyai saran sebagai berikut :

1. Diharapkan terhadap pemerintah (Menteri Perhubungan) lebih melakukan pengawasan yang ketat terhadap pelaku usaha ojek online.
2. Diharapkan pelaku usaha ojek online dan driver dalam melayani pengakutan lebih mementingkan keselamatan dari konsumen pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.
- Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Cet. Kedua, CV. Mandar Maju, Bandung, 2016, hlm. 81.
- Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi ketiga, Balai Pustaka, 2005.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Hans Kelsen, *Pure Theoty Of Law*, Terjemah, Raisul Muttaqien, *Teori Hukum Murni : Dasar- Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Cetakan Keenam, Bandung, Nusa Media, 2008, hlm.136.
- Jonaedi Efendi dan Prasetijo Rijadi, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Kencana, Jakarta, 2022, hlm.150.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, 2020, hlm. 95.
- Nasution Abdul Fattah, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Meyniar, Harfa Creative, Medan, 2023, hlm. 169.
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 137.
- Soejorno Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Grafindo.
- Soerjono Soekanto, *Teori Penegakan Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada. Soekidjo Notoatmojo, *Etika Dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, 1984, hlm. 1.
- Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm. 48.

2. Jurnal

Dewi Ayu Hamsona and Indri Fogar Susilowati, '*Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Penumpang Kendaraan Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat*', *Novum: Jurnal Hukum*, 6.2, 2019, hlm. 1

Moh Amiruddin, 'Pola Komunikasi Driver Ojek Online Grabbike Pada Pelayanan Customer Di Kota Malang', *Jurnal Penelitian Ilmiah INTAJ*, 3.2, 2019, hal.49, doi:10.35897/intaj.v3i2.207.

Yemima Br Sitepu, 'Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *JOM Fakultas Hukum*, III, 2016, hal. 4.

Ni Made Arini, I Gusti Ngurah Wairocana, dan I Wayan Wiryawan, 'Penyelesaian Permasalahan Kredit Tanpa Agunan (UMKM) Di Denpasar', *Acta Comitas*, II No.1, 2017.

Sabaruddin Garancang dan Kamaluddin Abu nawas Nur Fadilah Amin, 'Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian', *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14 No 1, 2023, hlm. 14.

Setyawan Alfis, Deeky Agus Sufandy, 'Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Kota Batam',

Siti Nurhasanah Wendra Hardi, Ratna Syamsir, '*Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung*', *Lampung, Pactum Law Journal*, 2 No. 1, 2018, hlm. 513.

Yulia Catur Lestari, Rihantoro Bayuaji, and Wawan Setiabudi, 'Perlindungan Hukum Driver Ojek Online Terhadap Mitra Kerja Transportasi Online', *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra*, 1.2 (2023), hlm.56.

3. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat.

Undang-Undang Nomor Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, dan peraturan-peraturan lainnya.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

4. Website

PT Teknologi Perdana Indonesia, 'Peraturan Kinerja Layanan Maxim', 2024 <<https://legal.taximaxim.com/publicoffer/?country=ID&intl=id-ID>>. diakses pada 9 september 2024

Rizka Nurwitami, 'Dampak Nyata Dari Perkembangan Teknologi Yang Dapat Kita Rasakan', *Website of University Bengkulu*, 2023. diakses pada 14 september 2024

Steven Dherry Susanto, 'Penegakan Hukum Di Indonesia Menurut Para Ahli', 2021, hlm. 4.

Sovia Hasanah, 'Hubungan Antara Penyedia Aplikasi, Driver, Dan Penumpang', 2017 <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hubungan-antara-penyedia-aplikasi--idriver-i--dan-penumpang-lt56a9c036/>>. diakses pada 13 september 2024

5. Skripsi

Zakinah Nurul, 'Efisiensi Dan Dampak Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Driver Kota Makassar', Makasar, *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, 2019, hlm. 95 <<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/15568/>>. diakses pada tanggal 15 januari 2025

Pandesolang, 'Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Pengembangan Stasiun Kereta Api Tanjung Karang Di Lampung', *Fakultas Teknik Universitas Atmajaya Yogyakarta*, 2015. diakses pada tanggal 10 januari 2025

LAMPIRAN

Lampiran





