

Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Transportasi Online Dalam Kasus Kecelakaan Lalu Lintas

Orid Tatiana¹, Dini Melania², Andi Yulia Saputra³, Dira Asmara⁴, M. Khairullah Zikri⁵, Agus Irawan⁶, Abather Rahi Saadoon⁷

¹Dosen Fakultas Hukum, Universitas Adiwangsa Jambi, Indonesia

^{2,3,4,5}Fakultas hukum, Universitas Adiwangsa Jambi, Indonesia

⁶Dosen Fakultas hukum, Universitas Adiwangsa Jambi, Indonesia

⁷Al-Muthanna university/ Iraq, Iraq

email: oridtatiana14@gmail.com, dimimelania10@gmail.com,
andiyluriasaputra27@gmail.com, diraasmara05@gmail.com, zikrizikri.2810@gmail.com,
agusirawan11222@gmail.com, abodaar.rahee@mu.edu.iq

RIWAYAT ARTIKEL

Received : 15-07-2026

Revised : 23-07-2026

Accepted : 29-07-2026

KEYWORDS

Consumer Protection, Online Transportation, Traffic Accidents, Legal Liability.

KATA KUNCI

Perlindungan Konsumen, Transportasi Online, Kecelakaan Lalu Lintas, Tanggung Jawab Hukum.

ABSTRACT

This study aims to analyze legal protections for consumers of online transportation services in the event of traffic accidents, as well as the legal remedies available when consumer rights are not fulfilled. This study is a normative legal study using a statutory approach and employing descriptive analysis. The results show that legal protection for online transportation consumers is regulated under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 22 of 2009 on Road Traffic and Transportation, which govern consumer rights as well as the responsibilities of business operators, drivers, and related parties. In practice, online transportation app companies also provide protection through insurance schemes for passengers and drivers. However, there remains a regulatory gap regarding the status and responsibilities of app-based companies, resulting in legal protection that is not yet optimal. If consumer rights are not fulfilled, consumers may pursue legal remedies through out-of-court dispute resolution or through litigation in the general courts. Therefore, regulatory strengthening is needed to ensure more effective legal protection for online transportation consumers.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transportasi online dalam kasus kecelakaan lalu lintas serta upaya hukum yang dapat ditempuh apabila hak-hak konsumen tidak terpenuhi. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi online telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur hak konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha, pengemudi, dan pihak terkait. Dalam praktiknya, perusahaan aplikasi transportasi online juga memberikan perlindungan melalui skema asuransi bagi penumpang dan pengemudi. Namun demikian, masih terdapat kekosongan pengaturan mengenai kedudukan dan tanggung jawab perusahaan aplikasi sehingga perlindungan hukum belum optimal. Apabila hak konsumen tidak terpenuhi, maka konsumen dapat menempuh upaya hukum

melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan maupun melalui jalur litigasi di pengadilan umum. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi guna menjamin perlindungan hukum yang lebih efektif bagi konsumen transportasi online.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi telah menjangkau hampir seluruh aspek kehidupan manusia, seperti internet, media elektronik, dan teknologi informasi yang kini menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari. Sejalan dengan hal tersebut, Nasution menjelaskan bahwa pemanfaatan internet mencakup berbagai sektor, mulai dari bidang bisnis dan akademik hingga pemerintahan serta organisasi nirlaba (Berlianti and Putra 2023).

Perkembangan pesat teknologi informasi dan internet telah mendorong pelaku usaha untuk berinovasi dalam menjalankan kegiatan bisnis berbasis digital. Kondisi tersebut memicu munculnya berbagai aplikasi yang bergerak di bidang perdagangan barang maupun jasa, termasuk layanan transportasi online. Transportasi sendiri memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat. Pada masa sebelumnya, pengguna jasa transportasi konvensional harus secara langsung mencari dan mendatangi penyedia layanan, baik berupa kendaraan bermotor roda dua (ojek), taksi, maupun bus (Marzuki 2021).

Namun, pada saat ini dengan kemudahan akses internet, konsumen atau pengguna jasa transportasi dapat dengan mudah memilih layanan yang diinginkan melalui platform digital. Transportasi online mulai dikenal di Indonesia sejak hadirnya perusahaan seperti Gojek pada tahun 2010, yang kemudian diikuti oleh Uber dan Grab pada tahun 2014, serta Maxim pada tahun 2018. Pada dasarnya, perusahaan transportasi berbasis aplikasi berperan sebagai pihak perantara yang menghubungkan pemilik kendaraan bermotor dengan pengguna layanan transportasi online. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam layanan transportasi online terdapat keterlibatan tiga pihak utama, yaitu perusahaan penyedia aplikasi, pengemudi, serta pengguna jasa atau konsumen (Miru and Yodo 2018).

Perluasan fungsi transportasi berbasis internet yang tidak lagi terbatas pada layanan utama, tetapi juga mencakup pengiriman makanan dan berbagai barang lainnya, menjadi faktor utama pesatnya pertumbuhan industri ini dalam beberapa tahun terakhir (Pratiwi, Hanifah, and Ramlan 2024).

Berdasarkan Survei GoodStats tahun 2023, jumlah pengguna transportasi online di Indonesia telah mencapai lebih dari 21 juta orang. Hal ini disebabkan oleh kemudahan penggunaan serta kesederhanaan sistem aplikasi transportasi online yang dinilai praktis oleh masyarakat (Oilinda and Rusdi 2024). Selain itu, pengguna layanan transportasi online tidak perlu lagi melakukan negosiasi dengan pengemudi terkait tarif, karena besaran biaya telah ditentukan dan ditampilkan secara transparan dalam aplikasi saat proses pemesanan berlangsung (Pradana 2021).

Penggunaan transportasi berbasis internet tidak terlepas dari berbagai risiko, sebagaimana halnya aktivitas berkendara di jalan raya (Paparang 2020). Kecelakaan lalu lintas dalam hal ini didefinisikan sebagai suatu peristiwa yang tidak terduga dan tidak disengaja yang melibatkan kendaraan, baik dengan maupun tanpa pengguna jalan lain, yang mengakibatkan korban jiwa dan/atau kerugian harta benda, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam praktiknya, kecelakaan lalu lintas merupakan kejadian yang sulit untuk dihindari (Pratama and Santoso 2023). Dampak dari peristiwa tersebut dapat merugikan baik pengemudi maupun konsumen, karena keduanya berpotensi mengalami luka, penderitaan, hingga kehilangan nyawa.

Oleh karena itu, baik perusahaan penyedia layanan transportasi online maupun mitra pengemudi memiliki kewajiban untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan utama dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia, yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha (Mada 2022). Melalui undang-undang tersebut, diharapkan tercipta perlindungan serta kepastian hukum guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen (Izzati 2021).

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hakikat aturan perlindungan konsumen adalah:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen memiliki sejumlah hak, di antaranya hak atas keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh pengembalian uang, kompensasi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.

Dalam hal terjadi kecelakaan lalu lintas, konsumen berhak memperoleh kompensasi berupa ganti rugi, pengembalian biaya, atau penggantian atas barang dan/atau jasa yang diterima. Oleh karena itu, perusahaan transportasi online, penyedia aplikasi, pengemudi, serta mitra usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak tersebut. Selain itu, sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen, Menteri Perhubungan Republik Indonesia telah menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat pada tanggal 11 Maret 2019.

Peraturan Menteri Perhubungan tersebut memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat, baik pengemudi maupun pengguna jasa, karena mengatur perlindungan terhadap penggunaan sepeda motor sebagai sarana transportasi. Selain itu, regulasi ini juga mengakui keberadaan perusahaan aplikasi atau transportasi berbasis elektronik yang berperan sebagai penghubung antara pengemudi dan konsumen (Oktaviani, Hermawan, and Utami 2024). Namun demikian, pengaturan tersebut masih terbatas pada kendaraan roda dua, sehingga belum mencakup seluruh jenis transportasi online. Meskipun layanan transportasi online telah berkembang cukup lama di Indonesia, kerangka

regulasi yang mengaturnya masih belum komprehensif dan kerap menimbulkan perdebatan. Kondisi ini berdampak pada belum optimalnya jaminan perlindungan hukum bagi konsumen transportasi online (Putri and Mahardika 2023).

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach), yaitu dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti (Rahardjo 2019). Adapun metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif analisis, yakni dengan menggambarkan dan menganalisis secara sistematis bahan hukum yang diperoleh guna memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap isu yang dikaji (Sari and Prasetyo 2022).

3. Pembahasan

a. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen Transportasi Online dalam Kecelakaan Lalu Lintas

Pada dasarnya, dalam penyelenggaraan transportasi online terdapat tiga pihak yang terlibat, yaitu perusahaan penyedia aplikasi, pengemudi sebagai mitra perusahaan, serta penumpang atau konsumen. Dalam hal ini, perusahaan aplikasi berperan sebagai perantara yang menghubungkan pengemudi dengan penumpang melalui platform berbasis aplikasi atau internet (Sutedi 2020).

Seiring dengan perkembangan peraturan perundang-undangan di Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Tidak dalam Trayek telah mengakomodasi keberadaan angkutan umum berbasis internet (Tuti 2022). Penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi dalam layanan angkutan umum juga diakui dalam regulasi tersebut, sebagaimana tercantum dalam Pasal 2. Ketentuan mengenai aplikasi berbasis teknologi informasi berikut ini diatur dalam Pasal 40–42:

Pasal 40:

- (1) Untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, Perusahaan Angkutan Umum dapat menggunakan aplikasi berbasis Teknologi Informasi.
- (2) Untuk meningkatkan kemudahan pembayaran pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam trayek, Perusahaan Angkutan Umum dapat

melakukan pembayaran secara tunai atau menggunakan aplikasi berbasis Teknologi Informasi

- (3) Penggunaan aplikasi berbasis Teknologi Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat dilakukan secara mandiri atau bekerjasama dengan perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis Teknologi Informasi yang berbadan hukum Indonesia
- (4) Tata cara Penggunaan aplikasi berbasis Teknologi Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) wajib mengikuti ketentuan di bidang informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pasal 41:

- (1) Perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi dalam pemberian pelayanan angkutan orang wajib bekerjasama dengan Perusahaan Angkutan Umum yang telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan.
- (2) Perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi dalam pemberian pelayanan angkutan orang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh bertindak sebagai penyelenggara angkutan umum
- (3) Tindakan sebagai penyelenggara angkutan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi kegiatan:
 - a. Menetapkan tarif dan memungut bayaran;
 - b. Merekrut pengemudi; dan
 - c. Menentukan besaran penghasilan pengemudi
- (4) Perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan kepada Direktur Jenderal meliputi:
 - a. Profil perusahaan penyedia jasa aplikasi berbasis internet;
 - b. Memberikan akses monitoring operasional pelayanan;
 - d. Data seluruh perusahaan angkutan umum yang bekerja sama;
 - e. Layanan pelanggan berupa telepon, e-mail, dan alamat kantor penyedia aplikasi berbasis Teknologi Informasi.

Pasal 42:

Dalam hal Perusahaan/Lembaga penyedia aplikasi berbasis Teknologi Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 melakukan usaha di bidang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, wajib

mengikuti ketentuan di bidang perusahaan angkutan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, Pasal 22, dan Pasal 23.

Namun demikian, ketentuan dalam regulasi tersebut belum mencakup pengaturan mengenai angkutan umum dengan kendaraan bermotor roda dua, melainkan hanya terbatas pada kendaraan bermotor roda empat. Selain itu, regulasi tersebut juga belum secara spesifik mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam penggunaan layanan transportasi tersebut (Yonatan 2023).

Selain itu, berdasarkan Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019, perusahaan aplikasi diartikan sebagai penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan layanan berbasis teknologi di bidang transportasi darat. Perusahaan jenis ini menawarkan beragam layanan, antara lain penyewaan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat, layanan pengantaran makanan, serta layanan serupa lainnya. Contoh perusahaan yang termasuk dalam kategori ini antara lain Gojek, Grab, Maxim, dan aplikasi sejenis lainnya (Sasmita 2020).

Banyaknya perusahaan aplikasi yang beroperasi di Indonesia mendorong terjadinya persaingan usaha dan peningkatan kualitas layanan, di mana setiap perusahaan berlomba-lomba menyediakan kemudahan, perlindungan, serta menjamin kenyamanan dan keselamatan bagi para pengguna. (Maharani 2018) Oleh karena itu, meskipun dalam operasionalnya melibatkan mitra pengemudi, perusahaan aplikasi tetap memiliki tanggung jawab dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Secara umum, aspek perlindungan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjadi landasan hukum bagi kegiatan usaha di Indonesia (Noor Rahmah and Kusuma Ningrat 2023).

Ketentuan mengenai hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diuraikan sebagai berikut:

Pasal 4:

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- f. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- g. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- h. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- i. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- j. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5:

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adapun hak dan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, memiliki perbedaan dengan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen (Tuti 2022).

Pasal 6:

Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- e. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian

konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- f. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7:

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- h. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Saat ini, masyarakat Indonesia secara luas menggunakan aplikasi transportasi daring seperti Gojek dan Grab. Berdasarkan informasi yang tercantum dalam laman resmi masing-masing perusahaan, baik Gojek maupun Grab menyediakan jaminan perlindungan bagi mitra pengemudi maupun penumpang yang mengalami kecelakaan melalui skema asuransi sebagaimana diatur dalam kebijakan layanan mereka (Widjanarko and Prasetyawati 2024).

Ketentuan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha juga selaras dengan praktik yang dilakukan oleh perusahaan aplikasi transportasi daring tersebut.

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Sejalan dengan ketentuan tersebut, pelaku usaha berkewajiban untuk memenuhi setiap janji dan jaminan yang telah disepakati dalam perjanjian jasa, sebagaimana diatur dalam Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Dominika and Hasyim 2019). Oleh karena itu, pemberian jaminan asuransi kepada penumpang dalam hal terjadi kecelakaan dapat dipandang sebagai bentuk pemenuhan kewajiban pelaku usaha sekaligus sebagai upaya perlindungan terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan dalam Pasal 234 hingga Pasal 237 dan Pasal 240 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur mengenai kewajiban pengemudi, pemilik kendaraan bermotor, serta penyelenggara angkutan umum dalam hal terjadinya kecelakaan lalu lintas, yang secara tidak langsung melengkapi pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen meskipun tidak secara eksplisit mengatur aspek perlindungan konsumen (Utami and Herwastoeti 2022).

Pasal 234:

- (1) Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang dan/atau pemilik barang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian Pengemudi.
- (2) Setiap Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerusakan jalan dan/atau perlengkapan jalan karena kelalaian atau kesalahan Pengemudi.

- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku jika:
 - a. adanya keadaan memaksa yang tidak dapat dielakkan atau di luar kemampuan Pengemudi;
 - b. disebabkan oleh perilaku korban sendiri atau pihak ketiga; dan/atau
 - c. disebabkan gerakan orang dan/atau hewan walaupun telah diambil tindakan pencegahan.

Pasal 235:

- (1) Jika korban meninggal dunia akibat Kecelakaan Lalu Lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 229 ayat (1) huruf c, Pengemudi, pemilik, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum wajib memberikan bantuan kepada ahli waris korban berupa biaya pengobatan dan/atau biaya peakaman dengan tidak menggugurkan tuntutan perkara pidana.
- (2) Jika terjadi cedera terhadap badan atau kesehatan korban akibat Kecelakaan Lalu Lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 229 ayat (1) huruf b dan huruf c, pengemudi, pemilik, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum wajib memberikan bantuan kepada korban berupa biaya pengobatan dengan tidak menggugurkan tuntutan perkara pidana.

Pasal 236:

- (1) Pihak yang menyebabkan terjadinya Kecelakaan Lalu Lintas sebagaimana dimaksud dalam Psal 229 wajib mengganti kerugian yang besarnya ditentukan berdasarkan putusan pengadilan.
- (2) Kewajiban mengganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pada Kecelakaan Lalu Lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 229 ayat (2) dapat dilakukan di luar pengadilan jika terjadi kesepakatan damai di antara para pihak yang terlibat.

Pasal 237:

- (1) Perusahaan Angkutan Umum wajib mengikuti program asuransi kecelakaan sebagai wujud tanggung jawabnya atas jaminan asuransi bagi korban kecelakaan.
- (2) Perusahaan Angkutan Umum wajib mengasuransikan orang yang dipekerjakan sebagai awak kendaraan.

Pasal 240:

Korban Kecelakaan Lalu Lintas berhak mendapatkan:

- a. pertolongan dan perawatan dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya Kecelakaan Lalu Lintas dan/atau Pemerintah;

- b. ganti kerugian dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya Kecelakaan Lalu Lintas; dan
- c. santunan Kecelakaan Lalu Lintas dari perusahaan asuransi.

Meskipun perusahaan aplikasi transportasi online tidak secara yuridis diklasifikasikan sebagai perusahaan angkutan dan belum terdapat pengaturan yang secara spesifik mengaturnya, dalam praktiknya perusahaan aplikasi tetap melakukan berbagai upaya pencegahan serta memberikan perlindungan guna menjamin keselamatan penumpang atau konsumen.

b. Langkah Hukum yang Dapat Ditempuh Konsumen Transportasi Online atas Tidak Terpenuhi Hak akibat Kecelakaan Lalu Lintas

Pada dasarnya, perusahaan penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi bertanggung jawab untuk menanggung biaya pengobatan serta kerugian lain yang dialami konsumen apabila terjadi kecelakaan lalu lintas (Syafitri and Dewi 2022). Namun demikian, apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, konsumen dan/atau penumpang memiliki berbagai upaya hukum yang dapat ditempuh. Secara umum, mekanisme tersebut diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dikenal dua bentuk upaya hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 45, yaitu sebagai berikut:

- 1) Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan diatur dalam Pasal 47, pada pokoknya menerangkan sebagai berikut:

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” (Afiful Jauhani, Wahyu Pratiwi, and Supianto 2022).

Bahwa dalam UU Perlindungan Konsumen secara khusus diatur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mempunyai kewenangan dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. melakukan mediasi, arbitrase, atau konsiliasi untuk menangani dan menyelesaikan permasalahan konsumen;
- b. memberikan nansihat tentang keselamatan konsumen;
- c. mengawasi pencantuman klausula baku;
- d. apabila menemukan pelanggaran terhadap UU ini, wajib segera melaporkannya kepada penyidik umum.
- e. Menerima pengaduan secara lisan dan tertulis dari konsumen tentang pelanggaran hak atas perlindungan konsumen;
- f. Memeriksa sengketa perlindungan konsumen dan menarik kesimpulan;
- g. meminta perusahaan menghadirkan orang yang dianggap melanggar undang-undang perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan orang yang mengetahui terjadinya pelanggaran hukum, termasuk saksi, ahli, dan lain-lain;
- i. melibatkan penyidik dalam menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h yang tidak memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mengumpulkan bukti untuk keperluan penyidikan dan/atau pemeriksaan dengan cara membaca, menganalisis, dan menilai surat, dokumen, dan sumber lain;
- k. mengambil kesimpulan dan memastikan apakah pembeli menderita kerugian;
- l. memberitahukan kepada perusahaan yang perbuatannya melanggar undang-undang perlindungan konsumen tentang putusan tersebut;
- m. mengambil tindakan disiplin terhadap badan usaha yang tidak menaati undang-undang ini.

Sebagai upaya hukum tambahan, konsumen yang merasa bahwa pelaku usaha tidak memenuhi haknya dapat mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

(Prastyanti 2023). Hal ini termasuk konsumen perusahaan aplikasi maupun penumpang.

2) Pasal 48 mengatur tentang penggunaan Pengadilan untuk penyelesaian sengketa dan pada pokoknya menjelaskan:

“Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.”

Pengadilan yang melibatkan korporasi diatur dalam Pasal 46 UU Perlindungan Konsumen, yang selain mengutip Pasal 45, menyatakan:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit (Oilinda and Rusdi 2024).
- (2) Gugatan yang diajukan oleh kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Selain itu, ketentuan pidana diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai berikut:

Pasal 309:

“Setiap orang yang tidak mengasuransikan tanggung jawabnya untuk penggantian kerugian yang diderita oleh Penumpang, pengirim barang, atau pihak ketiga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 189 dipidana dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak Rp1.500.000,00 (satu juta lima ratus ribu rupiah).”

Pasal 313:

“Setiap orang yang tidak mengasuransikan awak Kendaraan dan penumpangnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 237 dipidana dengan pidana kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda paling banyak Rp1.500.000,00 (satu juta lima ratus ribu rupiah).”

Meskipun tidak secara langsung beroperasi sebagai penyelenggara angkutan umum, perusahaan aplikasi transportasi online tetap berpotensi menghadapi risiko sebagaimana dimaksud dalam ketentuan tersebut apabila tidak memiliki perlindungan asuransi yang memadai (Khatimah 2023).

4. Kesimpulan

Bentuk perlindungan hukum serta upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen transportasi online, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan lalu lintas pada dasarnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang mengatur hak konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha, pengemudi, dan pihak terkait dalam memberikan ganti rugi dan jaminan keselamatan. Meskipun perusahaan aplikasi transportasi online tidak secara yuridis dikategorikan sebagai penyelenggara angkutan umum, dalam praktiknya perusahaan tersebut tetap memiliki tanggung jawab moral dan fungsional dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, termasuk melalui penyediaan asuransi. Namun demikian, masih terdapat kelemahan dalam aspek regulasi yang belum mengatur secara komprehensif kedudukan dan tanggung jawab perusahaan aplikasi, sehingga perlindungan hukum belum berjalan optimal. Oleh karena itu, apabila hak konsumen tidak terpenuhi, konsumen memiliki hak untuk menempuh upaya hukum baik melalui jalur non-litigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maupun melalui litigasi di pengadilan, guna memperoleh kepastian hukum dan pemenuhan haknya secara adil.

5. Daftar Pustaka

- Afiful Jauhani, Muhammad, Yoga Wahyu Pratiwi, And Supianto Supianto. 2022. “Perlindungan Hukum Tenaga Medis Dan Pasien Pada Tindakan Gawat Darurat.” *Jurnal Rechtsens* 11(2):257–78.
Doi:10.56013/Rechtsens.V11i2.1790.

- Berlianti, W., And P. S. Putra. 2023. "Tanggung Jawab Perusahaan Penyedia Jasa Transportasi Online Terhadap Keselamatan Penumpang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Di Pt. Gojek Indonesia." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9(8):481–91.
- Dominika, Novel, And Hasyim Hasyim. 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Kosmetik Berbahaya Di Indonesia: Suatu Pendekatan Kepustakaan." *Niagawan* 8(1):60. Doi:10.24114/Niaga.V8i1.12807.
- Izzati, Nabiyla Risfa. 2021. "Eksistensi Yuridis Dan Empiris Hubungan Kerja Non-Standar Dalam Hukum Ketenagakerjaan Indonesia." *Masalah-Masalah Hukum* 50(3):290–303. Doi:10.14710/Mmh.50.3.2021.290-303.
- Khatimah, Husnul. 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee." *Lex Lata* 4(3). Doi:10.28946/Lexl.V4i3.1757.
- Mada, Pusat Studi Transportasi Dan Logistik Universitas Gadjah. 2022. "Transportasi Online Dalam Keseimbangan Supply–Demand."
- Maharani, Debbie. 2018. "Pemilihan Strategi Kebijakan Transportasi Di Bandar Lampung Dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process."
- Marzuki, P. M. 2021. *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana.
- Miru, A., And S. Yodo. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Noor Rahmah, Annisa, And Nugraha Kusuma Ningrat. 2023. "Penentuan Moda Transportasi Untuk Efisiensi Biaya Kirim Dengan Metode Ahp Pada Ikm Kerupuk Idaman Ciamis." *Jurnal Industrial Galuh* 2(2):71–79. Doi:10.25157/Jig.V2i2.2969.
- Oilinda, Atrina Isti, And Andi Muhammad Rusdi. 2024. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Risiko Kecacatan Produk Bagi Konsumen Mobil Listrik Dengan Fitur Kendali Otomatis (Self-Driving) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Constitutum: Jurnal Ilmiah Hukum* 2(2). Doi:https://doi.org/10.37721/Constitutum.V2i2.1477.
- Oktaviani, Nadya Ivi, Rifchyka Putri Hermawan, And Cita Rahma Utami. 2024. "Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Shopee Pay Later." *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa* 2(6):1–10. Doi:https://doi.org/10.61722/Jipm.V2i6.481.
- Paparang, Ivana Laura. 2020. "Perlindungan Hukum Terhadap Investor/Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Transaksi Trading Forex." *Jurnal Litigasi* 21(2):147–67. Http://Repository.Ubaya.Ac.Id/Id/Eprint/39229.
- Pradana, M. F. 2021. "Tanggung Jawab Perusahaan Aplikasi Transportasi Online Terhadap Keselamatan Penumpang." *Jurnal Rechtsvinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 10(3):345–60.
- Prastyanti, Rina Arum. 2023. "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Fintech Lending Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9(3):4029. Doi:10.29040/Jiei.V9i3.10437.
- Pratama, R. A., And B. Santoso. 2023. "Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi Online Terhadap Kerugian Konsumen." *Jurnal Hukum Dan Pembangunan* 53(1):112–30.
- Pratiwi, Djezyka Egga, Ida Hanifah, And Ramlan Ramlan. 2024. "Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Kredit Dengan Menggunakan Jaminan Surat Keputusan Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil." *Iblam Law Review* 4(1):303–23. Doi:10.52249/Ilr.V4i1.287.
- Putri, N. L. G. P., And I. W. Mahardika. 2023. "Perlindungan Konsumen Terhadap Risiko Kecelakaan Dalam Layanan Transportasi Online." *Jurnal Kertha Semaya* 11(5):1050–65.
- Rahardjo, S. 2019. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sari, D. A., And B. Prasetyo. 2022. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Online Di Indonesia." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 29(2):256–70.
- Sasmita, Rimba Sastra. 2020. "Pemanfaatan Internet Sebagai Sumber Belajar." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 2(1):99–103. Doi:https://doi.org/10.31004/Jpdk.V2i1.603.
- Sutedi, A. 2020. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Syafitri, Isdiana, And Atika Sandra Dewi. 2022.

- “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Produk Skincare Ilegal.” *Juripol* 5(2):124–33. Doi:10.33395/Juripol.V5i2.11697.
- Tuti, R. W. D. 2022. *Implementasi Kebijakan Transportasi Online Di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru.
- Utami, Anisa, And Herwastoeti Herwastoeti. 2022. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penjualan Obat-Obatan Ilegal Secara Online.” *Klausula (Jurnal Hukum Tata Negara, Hukum Adminitrasi, Pidana Dan Perdata)* 1(2):93. Doi:10.32503/Klausula.V1i2.2727.
- Widjanarko, Maulidina Elga Maharani, And Endang Prasetyawati. 2024. “Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Mobil Autopilot.” *Iblam Law Review* 4(1):209–27. Doi:10.52249/Ilr.V4i1.245.
- Yonatan, A. Z. 2023. “Mengapa Orang Indonesia Memilih Transportasi Online?”



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).