

**ANALISIS YURIDIS UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DALAM PEMENUHAN HAK ASASI PENGGUNA MODA TRANSPORTASI *ONLINE*  
KENDARAAN RODA DUA**

**Anggalana\*, Ivan Dwi Anggara\*\***

Jalan ZA Pagar Alam No 26 Bandar Lampung  
Universitas Bandar Lampung

E-mail : [anggalana@ubl.ac.id](mailto:anggalana@ubl.ac.id), [ivan.ida17@gmail.com](mailto:ivan.ida17@gmail.com).

Naskah diterima : 02/02/2021, revisi : 30/05/2021, disetujui 28/06/2021

**ABSTRAK**

Fenomena keberadaan transportasi online kendaraan roda dua yang kini menjadi moda transportasi darat banyak digunakan masyarakat, namun di satu sisi belum adanya aturan khusus yang mengaturnya sebagai transportasi umum. Meski sepeda motor tidak termasuk sebagai moda transportasi umum, sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ), namun pengguna jasa berhak atas hak-hak dasar manusia, yaitu hak atas keselamatan dan keamanan atas jiwa manusia sebagai hak asasi, karena hak asasi manusia adalah hak-hak dasar yang dibawa manusia sejak lahir yang melekat pada esensinya sebagai anugerah Tuhan Yang Maha Esa. Ketentuan Pasal 38 UULLAJ menjelaskan angkutan umum yang diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau yang dilakukan dengan kendaraan bermotor umum. Sedangkan dalam ketentuan Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan dijelaskan bahwa angkutan orang dan/atau barang dapat menggunakan kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Dengan demikian, terdapat perbedaan regulasi yang memberikan celah terjadinya pro dan kontra yang sangat kontras di tengah fenomena penggunaan sepeda motor yang sangat diminati dan dibutuhkan masyarakat, yang memesan dengan aplikasi secara *online* atau daring yang tidak bisa dibendung oleh pemerintah.

**Kata Kunci : Perlindungan Konsumen; Hak Asasi Manusia; Transportasi Online; Kendaraan Roda Dua.**

**ABSTRACT**

*The phenomenon of the existence of online transportation of two-wheeled vehicles which is now a mode of land transportation is widely used by the public, but on the one hand there are no special rules that regulate it as public transportation. Although motorcycles are not included as a mode of public transportation, as stated in Law No. 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation (UULLAJ), service users have the right to basic human rights,*

*namely the right to safety and security of life. human rights as human rights, because human rights are basic rights that humans are born with which are inherent in their essence as a gift from God Almighty. The provisions of Article 38 of the UULAJ explain that public transportation is carried out in an effort to meet the needs of safe, safe, comfortable, and affordable transportation which is carried out by public motorized vehicles. Meanwhile, in the provisions of Article 3 of Government Regulation Number 74 of 2014 concerning Road Transportation, it is explained that the transportation of people and/or goods can use motorized vehicles and non-motorized vehicles. Thus, there are differences in regulations that provide a gap between the pros and cons that are very contrasting in the midst of the phenomenon of the use of motorcycles which are in great demand and needed by the public, who order with online or online applications that the government cannot stop.*

**Keywords:** *Consumer Protection; Human rights; Online Transportation; Two Wheeled Vehicles.*

## A. Latar Belakang

Pasal 28 G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa ..serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi<sup>1</sup>. Dalam hal ini, negara memberikan hak asasi bagi warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan hidup dan meningkatkan kesejahteraan, diantaranya melalui bidang transportasi. Penggunaan kendaraan sepeda motor atau yang sering disebut juga kendaran roda dua sebagai salah satu moda transportasi angkutan umum berbasis aplikasi (online) kini banyak digunakan masyarakat.

Hal ini sangat dipengaruhi oleh sebagian besar kegiatan atau aktivitas manusia sehari-hari sangat berhubungan erat dengan penggunaan alat transportasi. Dengan alat pengangkutan itu maka manusia akan lebih mudah untuk berpindah tempat atau juga memindahkan barang ke tujuan tertentu. Transportasi berasal dari kata Latin, *transportare* dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi, transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dengan demikian, transportasi adalah sebagai usaha dan kegiatan menyangkut atau membawa barang dan / atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya<sup>2</sup>.

Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain<sup>3</sup>.Transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, mengerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke

---

<sup>1</sup> Lihat Pasal 28 G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.

<sup>2</sup> Rustian Kamaludin. 2003. *Ekonomi Transportasi, Kajian, Teori dan Kebijakan*. Ghalia Indonesia. Jakarta. hlm 13.

<sup>3</sup> Abbas Salim. 2000. *Manajemen Transportasi*. Rajagrafindo Persada. Jakarta. hlm 11.

tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu<sup>4</sup>.

Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan di mana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Secara umum terdapat dua kelompok besar moda transportasi yaitu :

- a. Kendaraan Pribadi (*Private Transportation*), yaitu: moda transportasi yang dikhususkan buat pribadi seseorang dan seseorang itu bebas memakainya ke mana saja, di mana saja dan kapan saja dia mau, bahkan mungkin juga dia tidak memakainya sama sekali (mobilnya disimpan di garasi).
- b. Kendaraan Umum (*Public Transportation*), yaitu: moda transportasi yang diperuntukkan buat bersama (orang banyak), kepentingan bersama, menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan titik tujuan yang sama, serta terikat dengan peraturan trayek yang sudah ditentukan dan jadwal yang sudah ditetapkan dan para pelaku perjalanan harus wajib menyesuaikan diri dengan ketentuan ketentuan tersebut apabila angkutan umum ini sudah mereka pilih<sup>5</sup>.

Dengan perkembangan teknologi saat ini transportasipun berubah bentuk yang semula hanya dilakukan secara manual lambat laun bertransformasi menjadi transformasi yang dilakukan secara online dan sering disebut dengan transportasi online.

Transportasi online merupakan angkutan umum yang sedang banyak diminati masyarakat, sama dengan transportasi pada umumnya transportasi online menggunakan kendaraan bermotor sebagai sarana pengangkutan. Transportasi online kini banyak diminati karena berkembang dengan kemajuan teknologi. Transportasi online merupakan jenis pengangkutan yang dapat dipesan menggunakan teknologi internet dengan memanfaatkan aplikasi pada telepon genggam. Hal ini dapat memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi transportasi online. Hal ini tidak dapat dihindari seiring dengan desakan kebutuhan terhadap sarana transportasi yang terjangkau dan efisien. Selain itu juga perkembangan dunia transportasi dan komunikasi tidak terlepas pula dari perkembangan ilmu pengetahuan (*science*) dan teknologi<sup>6</sup>.

Moda transportasi online kendaraan roda dua di Indonesia sendiri masih terganjal regulasi, yakni Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ), namun pengguna jasa berhak atas hak-hak dasar manusia, yaitu hak atas keselamatan dan keamanan atas jiwa manusia sebagai hak asasi, karena hak asasi manusia adalah hak-hak dasar yang dibawa manusia sejak lahir yang melekat pada esensinya sebagai anugerah *Allah Subhanallah Ta'ala*<sup>7</sup>.

Kendaraan roda yang umum digunakan oleh masyarakat yakni sepeda motor yang merupakan kendaraan beroda dua yang digerakkan oleh sebuah mesin. Sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi yang digemari masyarakat karena

---

<sup>4</sup> Fidel Miro. 2005. *Perencanaan Transportasi*. Erlangga. Jakarta. hlm 6.

<sup>5</sup> *ibid*

<sup>6</sup> Andika Wijaya. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 1

<sup>7</sup> Musthafa Kemal Pasha dalam Anggalana. 2018. *Hak Asasi Manusia*. Aura. Bandar Lampung. hlm

memiliki ukuran kecil, cepat dan harga yang tidak terlalu mahal dibandingkan alat transportasi lainnya<sup>8</sup>.

Menurut Pasal 1 ayat 20 UULLAJ, Sepeda Motor merupakan kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah- rumah dan dengan atau tanpa kereta samping atau kendaraan bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah<sup>9</sup>.

Selanjutnya ketentuan Pasal 38 UULLAJ menjelaskan angkutan umum yang diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau. Selanjutnya angkutan umum dan/atau barang hanya dapat dilakukan dengan kendaraan bermotor umum. Dari penjelasan tersebut, maka sepeda motor tidak termasuk sebagai moda angkutan umum karena bukan termasuk kendaraan bermotor umum. Sehubungan dengan itu, UULLAJ juga tidak mengatur secara tegas larangan beroperasi angkutan umum menggunakan sepeda motor. Sedangkan dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, dijelaskan bahwa angkutan orang dan/atau barang dapat menggunakan kendaraan bermotor dan/atau kendaraan tidak bermotor. Terkait kendaraan bermotor, pengelompokannya terdiri dari sepeda motor, mobil penumpang, mobil bus, mobil barang<sup>10</sup>. Sehingga dalam peraturan pemerintah tersebut, keberadaan sepeda motor diakui sebagai moda transportasi yang dapat digunakan sebagai angkutan orang dan/atau barang. Akibatnya, banyak daerah yang membolehkan beroperasi moda transportasi online kendaraan roda dua guna mengangkut penumpang, sedangkan di daerah lainnya terdapat larangan operasional moda transportasi kendaraan roda dua yang mengangkut penumpang.

Dua regulasi ini menunjukkan pro dan kontra yang sangat kontras di tengah fenomena penggunaan transportasi online kendaraan roda dua oleh masyarakat ini menyebabkan ketidakpastian dan perlindungan hukum dalam bidang transportasi angkutan umum. Dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan hukum dapat diartikan sebagai upaya Negara dalam menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warganya, agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar dan bagi yang melanggar akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini sejalan lurus dengan ketentuan Pasal 234 ayat (1) dan (2) UULLAJ yang menyebutkan bahwa 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. Setiap Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerusakan jalan dan/atau perlengkapan jalan karena kelalaian atau kesalahan Pengemudi.

Namun yang terjadi, pemerintah dinilai patut diduga telah mengabaikan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan sarana angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau dalam menggunakan moda transportasi umum terutama jika terjadi kecelakaan yang berakibat terhadap keselamatan penumpang. Dalam persoalan ini tentu saja konsumen yang merasa dirugikan membutuhkan petunjuk yang jelas tentang mekanisme penyelesaiannya. Banyaknya catatan kecelakaan pada

---

<sup>8</sup> Putri Permata Sari. 2013. *Kendaraan*. Alamedia. Jakarta. hlm 9.

<sup>9</sup> Lihat Pasal 1 ayat 20 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

<sup>10</sup> Lihat Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

pejalan kaki dan pengendara motor, WHO dan Korlantas Polri mencatat ada sembilan faktor penyebab kecelakaan lalu lintas diantaranya penggunaan helm yang ber-SNI, melawan arus lalu lintas hingga penggunaan *handphone* saat berkendara. Kepolisian Resort Kota Bandar Lampung merilis jumlah pelanggaran lalu lintas yang mencatat sebanyak 26.464 pelanggaran selama satu Tahun 2020. apabila dibandingkan tahun sebelumnya, jumlah pelanggaran yang terjadi ditahun 2019 mengalami peningkatan 745 kasus dari 25.719 pelanggaran, dimana sebesar 5,8% pelanggaran dilakukan oleh moda transportasi online kendaraan roda dua.<sup>11</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Yuridis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Pemenuhan Hak Asasi Pengguna Moda Transportasi Kendaraan Roda Dua”.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara yuridis normatif dan yuridis empiris. Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk mempelajari teori-teori, konsep-konsep, pandangan-pandangan, norma hukum yang berkaitan dengan penelitian ini, sedangkan pendekatan yuridis empiris digunakan untuk memperoleh kejelasan dan pemahaman berdasarkan realita yang ada. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung hasil penelitian di lapangan pada objek penelitian yang dilakukan di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Wilayah Lampung dan PT. Teknologi Perdana Indonesia Cabang Lampung dengan cara observasi dan wawancara.

## C. Pembahasan

### 1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Transportasi *Online* Kendaraan Roda Dua

Pada era globalisasi ini dimana hubungan pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi online dengan konsumen menjadi dekat dan makin terbuka, sehingga perlu kehadiran negara dalam rangka memberikan perlindungan hukum, terutama terhadap konsumen. Negara Indonesia telah membuat regulasi terkait perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lahirnya Undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

Keberadaan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen, tidak saja menimbulkan konsekuensi kewajiban pemerintah untuk melindungi konsumen, tetapi juga wajib melakukan pembangunan ekonomi nasional, menumbuhkembangkan dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat<sup>12</sup>.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha jasa transportasi berbasis aplikasi (*online*), telah diatur dalam Pasal 10 UULLAJ, Peraturan Pemerintah

<sup>11</sup> Data Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kota Bandar Lampung Tahun 2020.

<sup>12</sup> Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani dalam Tami Rusli. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Aura. Bandar Lampung. hlm 18.

Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum. Dengan begitu, pelaku usaha jasa transportasi online sudah diizinkan oleh pemerintah dengan melengkapi syarat ketentuan untuk semua layanan transportasi online wajib mendaftarkan pengemudinya ke dalam bentuk badan usaha karena sudah dilegalkan oleh pemerintah. Jadi transportasi online sudah dapat dioperasikan di berbagai wilayah di Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Subadra Yani selaku Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Wilayah Lampung, bahwa UUPK telah mencakup keseluruhan hak asasi bagi konsumen pengguna termasuk juga jasa transportasi ojek online di Indonesia. Secara normatif, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak-hak konsumen harus menjadi pedoman oleh kedua belah pihak, baik pengendara ojek online maupun konsumen.

UUPK memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. Jaminan adanya kepastian hukum bagi konsumen tertuang di dalam ketentuan Pasal 3 UUPK, yang mana bertujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen<sup>13</sup>;

Berdasarkan uraian diatas bahwa tujuan perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting atau utama dalam segala transaksi jual beli. Konsumen dan produsen berhak untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak. Keterbukaan informasi juga menjadi tolak ukur utama yang dilakukan produsen terhadap konsumen, guna mendapat kepercayaan maupun kenyamanan terhadap konsumen sebagai pengguna barang atau jasa. Dalam konteks perlindungan hukum konsumen, moda transportasi *online* maka konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online* memiliki dua hubungan hukum yang terkait yakni antara :

- 1) Konsumen dengan Perusahaan aplikasi transportasi *online*
- 2) Konsumen dengan pelaku usaha transportasi *online* yakni *driver*

---

<sup>13</sup> Lihat Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

UUPK pada dasarnya dalam memberikan perlindungan bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online* maka pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi kendaraan roda dua ataupun sering disebut dengan ojek *online* harus memberikan perlindungan bagi konsumennya dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam penggunaan layanan jasa yang disediakan.

Di bawah ini akan diuraikan mengenai bentuk-bentuk perlindungan yang harus diberikan oleh pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi online:

a. Segi keamanan transportasi ojek *online*

Segi keamanan transportasi ojek *online* ini meliputi identitas dari kendaraan dan identitas pengemudi (*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 pengemudi (*driver*) dan identitas kendaraan pengemudi yang melakukan pelayanan jasa serta penggunaan atribut oleh pengemudi (*driver*), sehingga pengguna jasa tidak dikhawatirkan terhadap ketidakamanan dari transportasi ojek *online*.

Selanjutnya berdasarkan UULLAJ mengatur ketentuan mengenai Keamanan dan Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang memerlukan peraturan lebih lanjut dalam pelaksanaannya. Keamanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah suatu keadaan terbebasnya setiap orang, barang, dan/atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum, dan/atau rasa takut dalam berlalu lintas. Keadaan keamanan Lalu lintas dan Angkutan Jalan tersebut tidak dapat dipisahkan dengan keamanan secara umum sehingga pengaturan dalam menangani masalah keamanan lalu lintas dan angkutan jalan tidak dapat dipisahkan dengan pengaturan dalam menangani masalah keamanan umum.

Setiap Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan. Dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa persyaratan layak jalan sebagaimana ditentukan oleh kinerja minimal Kendaraan Bermotor. Konsumen pengguna transportasi *online* juga harus mengerti tentang keamanan transportasi yang digunakan. Untuk menjamin keamanan konsumen transportasi online maka *driver* haruslah memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan kendaraan bermotornya. Setiap *driver* harus memenuhi persyaratan mengemudikan kendaraan. Persyaratan pengemudi transportasi tertuang dalam Pasal 77 ayat 1 UULLAJ bahwa setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan. Selanjutnya untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, setiap orang harus memenuhi persyaratan usia, administratif, kesehatan, dan lulus ujian. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan Sepeda Motor dengan syarat pengemudi harus berusia minimal 17 tahun.

Bagi penggunaan Sepeda Motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat dengan aplikasi transportasi *online* untuk memenuhi persyaratan aspek keamanan dalam Pasal 5 ayat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna

Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat bahwa Perusahaan Aplikasi paling sedikit harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. mencantumkan identitas Penumpang yang melakukan pemesanan melalui aplikasi;
- b. identitas pengemudi dan Sepeda Motor yang tercantum dalam aplikasi harus sesuai dengan pengemudi dan sepeda motor yang melayani;
- c. menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor dengan warna dasar hitam tulisan putih sesuai dengan data di aplikasi atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. dilengkapi surat tanda nomor kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan di dalam aplikasi; dan
- f. melengkapi aplikasi dengan fitur tombol darurat (*panic button*) bagi Pengemudi dan Penumpang<sup>14</sup>.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa keamanan merupakan prioritas utama bagi konsumen yang menggunakan jasa transportasi *online*. Untuk itu driver selaku jasa penyedia transportasi *online* harus memiliki standarisasi dalam menggunakan transportasinya yakni kesesuaian kendaraan dengan fungsinya serta memiliki SIM kendaraan bermotor.

b. Segi keselamatan transportasi ojek *online*

Penyedia jasa transportasi ojek *online* dalam menyelenggarakan pengangkutan barang 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 pengemudi dalam melakukan layanan jasa. Dalam Pasal 90 UULLAJ bahwa :

1. Setiap Perusahaan Angkutan Umum wajib mematuhi dan memberlakukan ketentuan mengenai waktu kerja, waktu istirahat, dan pergantian Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Waktu kerja bagi Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 8 (delapan) jam sehari.
3. Pengemudi Kendaraan Bermotor Umum setelah mengemudikan Kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut wajib beristirahat paling singkat setengah jam.
4. Dalam hal tertentu Pengemudi dapat dipekerjakan paling lama 12 (dua belas) jam sehari termasuk waktu istirahat selama 1 (satu) jam.

Pemenuhan aspek keselamatan juga ditegaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan

---

<sup>14</sup> Lihat Pasal 5 ayat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.



Masyarakat, bahwa sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat paling sedikit harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Pengemudi dalam keadaan sehat;
- b. Pengemudi menggunakan kendaraan bermotor dengan Surat Tanda Kendaraan Bermotor yang masih berlaku;
- c. Pengemudi memiliki Surat Izin Mengemudi C;
- d. Pengemudi memiliki Surat Izin Mengemudi D untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas;
- e. Pengemudi mematuhi tata cara berlalu lintas di jalan;
- f. Pengemudi tidak membawa Penumpang melebihi dari 1 (satu) orang;
- g. pengemudi menguasai wilayah operasi;
- h. Pengemudi menggunakan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. Pengemudi melakukan pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan;
- j. Pengemudi melakukan perawatan kendaraan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam buku perawatan yang dikeluarkan oleh Agen Pemegang Merek;
- k. Pengemudi mengendarai Sepeda Motor dengan wajar dan penuh konsentrasi;
- l. Pengemudi:
  - 1) memakai jaket dengan bahan yang dapat memantulkan cahaya disertai dengan identitas pengemudi;
  - 2) menggunakan celana panjang;
  - 3) menggunakan sepatu;
  - 4) menggunakan sarung tangan; dan
  - 5) membawa jas hujan; dan Pengemudi dan Penumpang menggunakan helm standar nasional Indonesia.

Menjamin keselamatan konsumen pengguna transportasi online merupakan sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh para *driver maupun* pelaku usaha jasa transportasi online. Dalam hal keselamatan konsumen, pengemudi atau *driver* haruslah memahami kondisi fisiknya sehingga *driver* dapat menjamin keselamatan konsumen yang menggunakan jasa transportasi online tersebut. Para *driver* juga harus melengkapi perlengkapan kendaraan bermotor sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan perlindungan keselamatan pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat.

c. Segi kenyamanan transportasi ojek online

Transportasi ojek online yang berkembang saat ini di kota-kota besar di Indonesia termasuk Kota Bandar Lampung haruslah memberikan kenyamanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa transportasi ojek online selaku konsumen. Dalam hal ketepatan waktu dan pengguna jasa atau konsumen transportasi ojek online juga mendapatkan tarif yang terjangkau serta kelebihan lainnya dari transportasi ojek online yaitu layanan jasa yang diberikan tidak hanya terhadap pengangkutan orang layanan berpergian saja, melainkan juga beragam layanan yang disediakan oleh masing-masing perusahaan aplikasi transportasi ojek online.

Pemenuhan aspek kenyamanan *driver* pelaku usaha transportasi online harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a) Pengemudi menggunakan pakaian sopan, bersih, dan rapi;
- b) Pengemudi berperilaku ramah dan sopan; dan
- c) Pengemudi dilarang merokok dan melakukan aktifitas lain yang mengganggu konsentrasi ketika sedang mengendarai sepeda motor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Meutia selaku Hubungan Masyarakat PT. Teknologi Perdana Indonesia Cabang Lampung, dijelaskan bahwa untuk saat ini masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan merupakan faktor yang terpenting dalam melakukan aktifitas penyediaan jasa transportasi berbasis aplikasi (online) Maxim, dimana beberapa uji kelayakan pengemudi kendaraan roda dua dilakukan secara berkala, kondisi kendaraan di monitoring dan evaluasi secara berkala serta kewajiban bagi pengemudi dalam memberikan pelayanan prima telah dilakukan.

Dari uraian penjelasan di atas, bahwa perlindungan hukum untuk konsumen pengguna transportasi online kendaraan roda dua berdasarkan ketentuan UUPK dalam pemenuhan hak asasi bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi online roda dua menjadi kewajiban penuh bagi pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi online untuk memberikan perlindungan dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi konsumen dalam menggunakan layanan jasa transportasi online yang disediakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2. Pemenuhan Hak Asasi Bagi Konsumen Moda Transportasi Online Kendaraan Roda Dua**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Subadra Yani selaku Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Wilayah Lampung, hak dan kewajiban merupakan sesuatu yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia, dimana ketika manusia berhubungan dengan semuanya, maka dengan sendirinya melahirkan hak dan kewajiban yang akan mengikat keduanya. Dalam hal pemenuhan hak asasi bagi konsumen moda transportasi online kendaraan roda dua berkaitan erat antara hak dan kewajiban Konsumen, Pengemudi dan Pelaku Usaha Penyedia Jasa Transportasi Online.

### **1) Hak dan Kewajiban Konsumen Transportasi Online**

#### **a. Hak Konsumen Transportasi Online**

Perlindungan hukum bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi online maka konsumen selaku pengguna jasa memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha selaku penyedia jasa serta untuk dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab dan hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Bentuk hak konsumen sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 4 UUPK, bahwa hak dari konsumen meliputi kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen yang merupakan pokok dan utama untuk diwujudkan dalam pemenuhan perlindungan konsumen.

Beragamnya pilihan perusahaan jasa aplikasi transportasi online yang beredar di masyarakat memungkinkan konsumen untuk memilih aplikasi transportasi online yang sesuai dengan kebutuhannya serta memilih jasa transportasi online sesuai dengan nilai tukar yang diperjanjikan antara si pengguna jasa transportasi online dan pelaku usaha transportasi online. Demi terlaksanakannya haknya tersebut, konsumen berhak mendapatkan informasi yang akurat tentang jasa transportasi online yang digunakannya. Selanjutnya, apabila terjadi sengketa, konsumen berhak untuk mendapatkan bantuan hukum, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, sehingga hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa transportasi online dapat ditegakkan.

b. Kewajiban Konsumen Transportasi Online

Selain hak, konsumen juga memiliki kewajiban. Seorang konsumen tidak bisa menuntut haknya terus menerus tanpa melaksanakan kewajibannya terlebih dahulu. Sebab hak dan kewajiban merupakan dua hal penting yang tidak bisa dipisahkan. Kewajiban adalah tindakan yang harus diambil seseorang, baik secara hukum maupun moral. Kewajiban merupakan sesuatu yang diwajibkan, sesuatu yang harus dilaksanakan, atau suatu keharusan. Kewajiban juga diartikan sebagai tugas atau pekerjaan. Kewajiban ada ketika ada pilihan untuk melakukan apa yang baik secara moral dan apa yang tidak dapat diterima secara moral. Kewajiban umumnya diberikan sebagai imbalan atas peningkatan hak atau kekuasaan individu.

Kewajiban pengguna transportasi online selaku konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena kedudukan penumpang dalam proses pengangkutan transportasi online bertindak juga sebagai konsumen. Pengertian konsumen terdapat pada Pasal 1 ayat 2 UUPK, menyebutkan konsumen adalah: Setiap orang yang memakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainya dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan dari pengertian konsumen pada Pasal 1 ayat 2 UUPK, konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu:

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

Berdasarkan pengklasifikasian konsumen diatas maka pengguna transportasi online termasuk dalam konsumen akhir. Karena pengguna transportasi online ataupun penumpang bertindak sebagai konsumen pengguna jasa yang artinya mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi. Sehingga kewajiban pengguna transportasi online tercantum dalam Pasal 5 UUPK bahwa 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.

Selain itu, Konsumen juga memiliki sebuah kewajiban yang harus dilakukan sehingga salah satu pihak baik pengguna transportasi online ataupun pelaku usaha transportasi online tidak mengalami kerugian akibat tidak dilakukannya sebuah kewajiban yang dilakukan oleh konsumen.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa UUPK memiliki tujuan yakni untuk melindungi hak konsumen karena pada dasarnya konsumen lebih lemah dibandingkan posisi dari pelaku usaha itu sendiri. Tetapi dengan adanya prosedur serta hak dan kewajiban ini juga baik itu konsumen dan pelaku usaha dapat mengetahui perannya masing-masing sehingga tidak ada yang dirugikan.

## 2) Hak dan Kewajiban Pengemudi Transportasi Online

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Meutia selaku Hubungan Masyarakat PT. Teknologi Perdana Indonesia Cabang Lampung, terkait hak dan kewajiban Pelaku Usaha Transportasi Online, dalam hal ini *driver* sebagai berikut:

- a. Hak Pelaku Usaha Transportasi Online  
Pelaku usaha merupakan 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 negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Hak pelaku usaha merupakan bentuk batasan dari hak konsumen, karena melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari. Maka dari itu dalam Pasal 6 UUPK mengatur yaitu:
  - 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;
  - d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hak pelaku usaha dalam hal ini *driver* transportasi online untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dalam hal ini sesuai tarif yang tercantun di dalam aplikasi transportasi online. Demikian juga menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Secara sederhana bentuk dari hak *driver* transportasi online selaku pelaku usaha :

- 1) Berhak untuk memperoleh biaya pengangkutan dari penumpang baik secara tunai ataupun elektronik.
- 2) Berhak untuk menolak atau menerima pesanan apabila pesanan tersebut dicurigai melanggar ketentuan penggunaan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Hak untuk membela diri apabila *driver* digugat oleh penumpang berkaitan dengan kelalaian dalam pelaksanaan pengangkutan transportasi *online*

Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa selain konsumen transportasi online para pelaku usaha transportasi online dalam hal ini adalah para *driver* juga memiliki sebuah hak yang harus dipenuhi oleh konsumen. Antara konsumen dan *driver* transportasi online harus dapat mengetahui hak-haknya dalam melakukan sebuah kegiatan baik sebagai konsumen ataupun sebagai pelaku usaha sehingga semua pihak dapat saling memahami mengenai haknya masing-masing.

b. Kewajiban Pelaku Usaha Transportasi *Online*

Kewajiban pelaku usaha merupakan sebuah konsekuensi dari adanya hak konsumen yang telah diatur dalam UUPK sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7, bahwa 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;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sehingga dapat dijelaskan bahwa kewajiban tersebut merupakan hak dari konsumen yang harus dilakukan oleh pelaku usaha transportasi online dalam hal ini adalah *driver*. Berikut secara sederhana dijelaskan bentuk kewajiban *driver* selaku pelaku usaha :

- 1) Mengangkut penumpang yang telah memesan layanan ojek online melalui aplikasi transportasi online.
- 2) Menjaga dan merawat penumpang dengan sebaik-baiknya.
- 3) Menurunkan penumpang di tempat pemberhentian atau tujuan dengan aman dan selamat.

### 3) Hak dan Kewajiban Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi Online

#### a. Hak Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi Online

Perusahaan penyedia aplikasi transportasi online, dapat diketahui dengan memahami bahwa usaha melalui teknologi aplikasi bukan merupakan klasifikasi dari bidang usaha, dalam hal ini perusahaan penyedia aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung kegiatan usaha dan bukan merupakan bidang usaha yang ada secara khusus.

Dari sisi penyedia aplikasi transportasi online meskipun tanggung jawab mereka terbatas terhadap jasa transportasi yang di jalankan, namun pada dasarnya citra perusahaan sangat dipengaruhi dengan pelaksanaan dari jasa transportasi online itu sendiri. Apabila pelaksanaan transportasi online buruk maka citra perusahaan juga akan terkena imbasnya, jadi bukan hanya mitra yang terkena dampak dari pelaksanaan transportasi yang buruk. Maka terdapat hak perusahaan penyedia transportasi online terhadap penumpang, sebagai berikut:

- 1) Hak untuk menolak atau menerima pesanan jika konsumen dicurigai telah, atau dengan menerima pesanan tersebut, konsumen akan melanggar ketentuan penggunaan aplikasi atau peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 2) Hak untuk mengganggu, membatasi atau menghentikan konsumen dalam pemakaian aplikasi jika konsumen terbukti melanggar ketentuan yang telah ditetapkan dalam aplikasi atau melanggar ketentuan peraturan perundangundangan.
- 3) Hak untuk menyatakan bahwa setiap konsumen atau pengguna aplikasi secara hukum sudah bisa mengadakan perjanjian sehingga apabila terjadi kerugian pada konsumen yang pada kenyataannya konsumen tersebut masih belum bisa untuk mengadakan perjanjian menurut hukum atau konsumen masih dianggap belum cakap untuk melakukan perbuatan hukum, maka perusahaan transportasi onlineberhak untuk membatalkan perjanjian secara sepihak.
- 4) Hak untuk menolak kewajiban, tuntutan atau kerusakan yang disebabkan oleh penyedia jasa layanan
- 5) Hak untuk menyelidiki dan menuntut setiap pelanggaran di atas sepanjang yang dimungkinkan oleh hukum.

b. Kewajiban Perusahaan Aplikasi Transportasi Online

Penggunaan aplikasi transportasi online pada dasarnya merupakan perjanjian yang dilakukan oleh penumpang untuk memakai layanan yang tersedia dalam aplikasi transportasi online, sehingga terkait pada hak dan kewajiban perusahaan transportasi online terhadap penumpang atau konsumen, pada dasarnya terletak pada penggunaan informasi dan sistem elektronik dari aplikasi transportasi online, Pasal 16 ayat 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UUITE) menentukan bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh undang-undang tersendiri, setiap penyelenggara sistem elektronik berkewajiban mengoperasikan sistem elektronik yang memenuhi persyaratan minimum, sebagai berikut :

1. Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.
2. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentika, kerahasiaan, keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
3. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
4. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau simbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
5. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk<sup>15</sup>.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa hak dan kewajiban merupakan dua istilah yang tak bisa terpisahkan. Hak dan kewajiban terkait satu sama lain, dimana keduanya adalah kondisi yang sama dilihat dari sudut yang berbeda. Hak adalah segala sesuatu yang harus di dapatkan oleh setiap orang yang telah ada sejak lahir bahkan sebelum lahir. Sementara kewajiban adalah sesuatu yang wajib dilaksanakan seseorang. Orang yang menjalankan kewajibannya berhak mendapatkan haknya. Dalam konteks transportasi online maka terdapat beberapa pihak yang memiliki hak dan kewajibannya yakni konsumen pengguna transportasi online yang memiliki hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan serta memiliki kewajiban diantaranya membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Bagi pelaku usaha transportasi online yakni driver memiliki hak diantaranya menerima pembayaran sesuai kesepakatan dengan konsumen sedangkan untuk kewajiban diantaranya memberikan informasi yang benar dan jujur. Sedangkan untuk perusahaan penyedia transportasi online memiliki hak diantaranya hak untuk menolak atau menerima pesanan dan memiliki kewajibannya diantaranya menjaga kerahasiaan informasi elektronik konsumen pengguna aplikasi transportasi online.

---

<sup>15</sup> Lihat Pasal 16 ayat 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

## D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan di atas yang telah penulis sampaikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Transportasi Online Kendaraan Roda Dua pada dasarnya tidak diatur secara tegas dalam regulasi di Indonesia baik dalam UULLAJ yang mengatur terkait keamanan dan keselamatan lalu lintas bagi konsumen maupun dalam UUPK yang mengatur hak asasi bagi konsumen yang menggunakan moda transportasi online kendaraan roda dua. Namun dalam rangka memberikan perlindungan hak asasi bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi online, maka pelaku usaha selaku penyedia jasa transportasi ojek online berkewajiban untuk memberikan perlindungan bagi konsumen dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam penggunaan layanan jasa transportasi online yang disediakan.
- b. Hak dan Kewajiban dalam Moda Transportasi Online Kendaraan Roda Dua sangat berkaitan erat antara satu sama lainnya. Dimana setiap pihak yang menjalankan kewajibannya, maka berhak mendapatkan haknya. Dalam konteks transportasi online maka terdapat beberapa pihak yang memiliki hak dan kewajibannya yakni Konsumen, Pengemudi maupun Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi Online. Oleh karena itu, perlu kesadaran dan komitmen dari para pihak untuk memenuhi hak dan kewajiban tersebut sehingga tidak melanggar hak asasi manusia para pihak yang terkait.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka Penulis memberikan saran sebagai berikut :

- a. Kepada pelaku usaha moda transportasi online kendaraan roda dua, dalam hal ini *driver* disarankan agar dapat memenuhi standarisasi kendaraan dan peraturan-peraturan yang berlaku serta menaati peraturan lalu lintas yang berlaku sehingga penumpang merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa transportasi online.
- b. Disarankan bagi perusahaan penyedia aplikasi transportasi online agar dapat lebih selektif dan melakukan monitoring evaluasi terhadap kualifikasi maupun kualitas mitra usahanya yakni *driver* guna memberikan keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen serta diharapkan tumbuh kesadaran dan komitmen *driver* transportasi online dalam rangka pemenuhan pelayanan prima terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online.

## E. Ucapan Terimakasih



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan jurnal yang berjudul “Analisis Yuridis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Pemenuhan Hak Asasi Pengguna Moda Transportasi Kendaraan Roda Dua”. Dalam penulisan ini, penulis menyadari sepenuhnya masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi materi, susunan bahasa maupun cara penyajian maupun penulisannya. Dalam menyusun jurnal ini, penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan jurnal ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tiada bantuan penuh dari berbagai pihak terutama kepada redaksi Jurnal Palar, sehingga sampai diterbitkannya Jurnal Palar ini.

## **F. Biodata Singkat Penulis**

**Anggalana\***, sebagai Dosen Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung - Bandar Lampung.

**Ivan Dwi Anggara\*\***, masih menempuh Pendidikan Starta 1, Semester 7 (akhir), Program Ilmu Hukum, Fakultas hukum, Universitas Bandar Lampung (UBL).

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abbas Salim. 2000. *Manajemen Transportasi*. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Andika Wijaya. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Anggalana. 2018. *Hak Asasi Manusia*. Aura, Bandarlampung.
- Fidel Miro. 2005. *Perencanaan Transportasi*. Erlangga. Jakarta.
- Putri Permata Sari. 2013. *Kendaraan*. Alamedia. Jakarta.
- Rustian Kamaludin. 2003. *Ekonomi Transportasi, Kajian, Teori dan Kebijakan*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Tami Rusli. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Aura, Bandar Lampung.

### B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 .
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.  
Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang  
Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk  
Kepentingan Masyarakat

### C. Sumber lainnya

- Data Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Kota Bandar Lampung Tahun 2020