

**UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM**



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSPORTASI
ONLINE YANG MENGALAMI KECELAKAAN LALU LINTAS**

*Disampaikan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari*

Oleh

**CALARIS MARULITUA SIHOTANG
NIM : 2000874201088**

**Tahun Akademik
2025**

**UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM**

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : **CALARIS MARULITUA SIHOTANG**

Nomor Induk Mahasiswa : **2000874201088**

Program Studi / Strata : **Ilmu Hukum / S1**

Program Kekhususan : **Hukum Bisnis**

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSPORTASI
ONLINE YANG MENGALAMI KECELAKAAN LALU LINTAS**

Telah Disetujui Untuk Diuji Pada Sidang Skripsi Dihadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Batanghari



Jambi, Januari 2025

Menyetujui:

Pembimbing Pertama

H. Abdul Hariss, S.H., M.Hum.

Pembimbing Kedua

Nur Fauzia, S.H., M.H.

Ketua Bagian Hukum Bisnis

H. Abdul Hariss, S.H., M.Hum.

**UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : **CALARIS MARULITUA SIHOTANG**
Nomor Induk Mahasiswa : **2000874201088**
Program Studi / Strata : **Ilmu Hukum / S1**
Program Kekhususan : **Hukum Bisnis**

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSPORTASI
ONLINE YANG MENGALAMI KECELAKAAN LALU LINTAS**

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Sidang Skripsi Tim Penguji
Pada Hari Jum,at Tanggal 31 Bulan Januari Tahun 2025 Pukul 16.30 WIB
Diruang Ujian Skripsi Anwar Kertapati
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

Disahkan oleh:

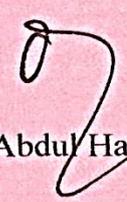
Pembimbing Pertama


H. Abdul Hariss, S.H., M.Hum.

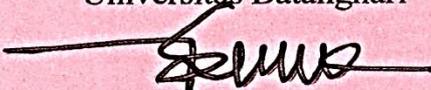
Pembimbing Kedua


Nur Fauzia, S.H., M.H.

Ketua Bagian Hukum Bisnis


H. Abdul Hariss, S.H., M.Hum.

Jambi, Februari 2025
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Batanghari


Dr. M. Muslih, SH.,M.Hum.

UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa : **CALARIS MARULITUA SIHOTANG**
Nomor Induk Mahasiswa : **2000874201088**
Program Studi / Strata : **Ilmu Hukum / S1**
Program Kekhususan : **Hukum Bisnis**

Judul Skripsi

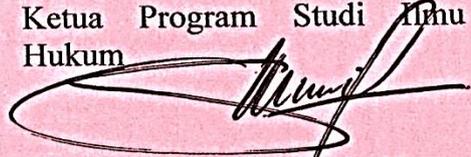
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSPORTASI
ONLINE YANG MENGALAMI KECELAKAAN LALU LINTAS**

Skripsi ini Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus oleh Tim Penguji
Pada Hari Jum,at Tanggal 31 Bulan Januari Tahun 2025 Pukul 16.30 WIB
Di Ruang Ujian Skripsi Anwar Kertapati
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Reza Iswanto , S.H.,M.H.	Ketua	
Hisbah , S.H.,M.H	Penguji Utama	
H.Abdul Hariss, S.H.,M.Hum.	Penguji Anggota	
Nur Fauzia, S.H.,M.H	Penguji Anggota	

Jambi, Februari 2025
Ketua Program Studi Ilmu
Hukum


Dr. S. Sahabuddin, SH.M.Hum

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **CALARIS MARULITUA SIHOTANG**

Nomor Induk Mahasiswa : **2000874201088**

Program Studi / Strata : **Ilmu Hukum / S1**

Program Kekhususan : **Hukum Bisnis**

Judul Skripsi

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSPORTASI ONLINE YANG MENGALAMI KECELAKAAN LALU LINTAS

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pada pembimbing yang ditetapkan;
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari maupun Fakultas Hukum Perguruan Tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan keaslian skripsi ini saya nyatakan dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti-bukti ketidakbenaran pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, Februari 2025



Mahasiswa yang bersangkutan

CALARIS MARULITUA SIHOTANG

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang atas rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transportasi Online Yang Mengalami Kecelakaan Lalu Lintas”** dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari mengenai penulisan skripsi ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung dan membantu penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih terutama kepada yang terhormat:

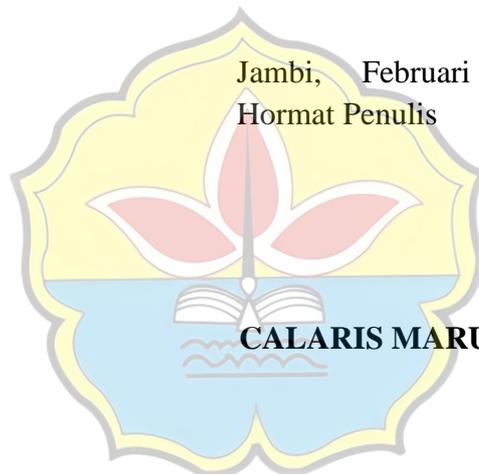
1. Ibu Afdalisma, S.H., M.Pd. Pejabat Rektor Sementara Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
3. Bapak Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum., Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Batanghari Jambi.
4. Bapak H. Abdul Hariss, S.H., M.Hum. sebagai Ketua Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi, sekaligus sebagai Pembimbing Pertama pada penulisan proposal ini
5. Ibu Nur Fauzia, S.H., M.H. Pembimbing Kedua pada penulisan proposal ini.
6. Ibu Syarifa Mahila, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik ;
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi yang selama ini membantu penulis dalam masa perkuliahan.

8. Orang Tua penulis yaitu Bapak Marison Hotnauli Sihotang dan Ibu Elisabeth Haryanti yang telah memberikan banyak dukungan, support dan semangat bagi Penulis selama perkuliahan dan penulisan skripsi ini berlangsung.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya, hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik membangun dari berbagai pihak untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jambi, Februari 2025

Hormat Penulis

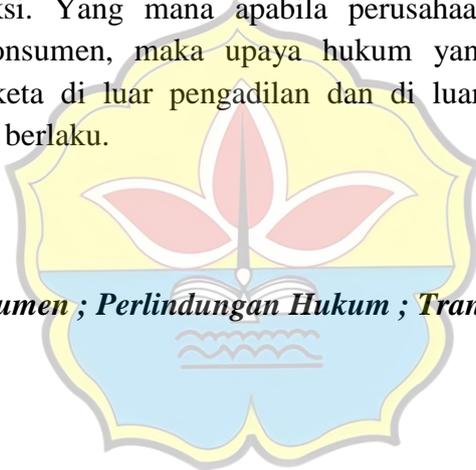


CALARIS MARULITUA SIHOTANG

ABSTRAK

Transportasi *online* saat ini lebih diminati ketimbang transportasi konvensional. Hal tersebut dikarenakan transportasi *online* yang dijumpai oleh perusahaan aplikasi seperti *Gojek* dan *Grab* dinilai memudahkan konsumen dan/atau masyarakat luas untuk mencari dan mendapatkan jasa transportasi. Akan tetapi pastinya dalam berkendara tidak luput dari adanya risiko seperti kecelakaan lalu lintas. Untuk itu, dalam penulisan skripsi ini penulis akan melakukan kajian mengenai bentuk perlindungan hukum konsumen transportasi *online* yang mengalami kecelakaan lalu lintas dikaji dengan metode yuridis normatif dengan pendekatan *statute approach*. Adapun berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen ialah dengan memberikan jaminan asuransi terhadap konsumen dan/atau penumpang yang melakukan transaksi. Yang mana apabila perusahaan aplikasi tersebut lalai memenuhi hak konsumen, maka upaya hukum yang dapat ditempuh ialah penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan di luar pengadilan berdasarkan aturan hukum yang berlaku.

Kata Kunci : Konsumen ; Perlindungan Hukum ; Transportasi Online.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian dan Penulisan.....	6
D. Kerangka Konseptual.....	6
E. Landasan Teoritis.....	9
F. Metodologi Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG TRANSPORTASI <i>ONLINE</i>	
DAN KECELAKAAN LALU LINTAS	
A. Tinjauan Umum tentang Transportasi <i>Online</i>	16
B. Tinjauan Umum tentang Kecelakaan Lalu Lintas	23
BAB III : TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM	
BAGI KONSUMEN	
A. Pengertian Perlindungan Hukum	30
B. Konsumen dan Pengertian Perlindungan Konsumen.....	31
C. Asas-Asas dan Bentuk Perlindungan Konsumen.....	34

BAB IV : PEMBAHASAN

- A. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Transportasi *Online* yang mengalami Kecelakaan Lalu Lintas.....40
- B. Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh Konsumen Transportasi *Online* apabila hak-hak Konsumen yang mengalami Kecelakaan Lalu Lintas tidak dipenuhi oleh Penyedia Jasa Transportasi *Online*.57

BAB V : PENUTUP

- A. Kesimpulan61
- B. Saran.....61

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Skema Perlindungan Asuransi Grab.....	51
Gambar 2Cakupan Asuransi Grab.....	51
Gambar 3Proses Klaim <i>Grab</i>	52



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi telah merambah setiap aspek kehidupan manusia; misalnya, internet, media elektronik, dan teknologi informasi, semuanya merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari manusia. Sejalan dengan itu, Nasution memaparkan tentang manfaat internet di setiap sektor, mulai dari bisnis dan akademis hingga pemerintahan dan lembaga nirlaba.¹

Pesatnya arus perkembangan teknologi informasi dan internet turut mendorong banyaknya pelaku usaha yang berinovasi dengan berbisnis menggunakan kecanggihan internet. Hal tersebutlah yang mendorong banyaknya aplikasi di bidang jual beli barang, maupun jasa termasuk dalam hal transportasi online.

Transportasi merupakan sarana yang amat penting dalam menunjang aktivitas dan mobilitas setiap orang. Dahulu, konsumen ataupun pengguna jasa transportasi konvensional harus mencari sendiri dan mendatangi orang yang menyediakan layanan transportasi, baik dengan menggunakan media kendaraan bermotor roda 2 atau yang biasa dikenal dengan sebutan ojek, taksi, ataupun bus.

Akan tetapi pada saat sekarang ini, dengan kemudahan internet, konsumen ataupun pengguna jasa yang hendak menggunakan jasa transportasi dapat memilih

¹ Rimba Sastra Sasmita, *Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Belajar*, Jurnal Pendidikan dan Konseling Volume 2 No. 1 Tahun 2020, hlm. 99-103.

dan memesan transportasi online melalui aplikasi di handphonenya masing-masing. Transportasi online tersebut merupakan perkembangan teknologi dan bisnis baru di Indonesia.²

Transportasi *online* pertama kali dikenal di Indonesia dengan kehadiran perusahaan seperti Gojek pada Tahun 2010, lalu Uber dan Grab pada Tahun 2014, dan Maxim pada Tahun 2018.³ Pada hakikatnya, perusahaan transportasi/aplikasi berbasis internet ini bertindak sebagai perantara antara pemilik kendaraan bermotor dan pengguna berbagai moda transportasi online.⁴ Hal tersebut menunjukkan bahwasanya dalam transportasi online ini melibatkan 3 (tiga) pihak yaitu perusahaan aplikasi transportasi online, pengemudi, dan juga pengguna jasa/konsumen.

Perluasan fungsi transportasi berbasis internet di luar fungsi awalnya, yaitu pengiriman makanan dan barang-barang lainnya, menjadi faktor utama meroketnya industri ini dalam beberapa tahun terakhir. Dilansir dari Survei GoodStats 2023, jumlah pengguna transportasi online di Indonesia telah menunjukkan angka lebih dari 21 juta orang. Hal tersebut dikarenakan aplikasi transportasi online dinilai sangat mudah digunakan dan sederhana.⁵ Ditambah lagi, konsumen/pengguna transportasi online ini tidak harus berdebat dengan

² Retnowati WD Tuti, *Implementasi Kebijakan Transportasi Online di Indonesia*, Yogyakarta : Penerbit Samudra Biru, 2022, hlm. 29.

³ Transportasi Online dalam Keseimbangan Supply – Demand, *Artikel*, <https://pustral.ugm.ac.id/transportasi-online-dalam-keseimbangan-supply-demand/#:~:text=Transportasi%20online%20di%20Indonesia%20mulai,melayani%20pengiriman%20makanan%20sejak%202020>.

⁴ Wulan Berlianti dan Pamungkas Satya Putra, *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, April 2023, 9(8), 481-491

⁵ <https://goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx>

pengemudi tentang harga pelayanan/ argo melainkan mengenai harga telah tertuang secara jelas dalam aplikasi ketika memesan layanan transportasi online.

Ada bahaya yang melekat dalam penggunaan transportasi berbasis internet, seperti halnya saat berkendara di jalan raya. Kecelakaan lalu lintas didefinisikan sebagai "suatu kejadian yang tidak terduga dan tidak disengaja yang melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain yang mengakibatkan korban jiwa dan/atau kerugian harta benda," sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Sayangnya, kecelakaan lalu lintas tidak dapat dihindari. Baik pengemudi maupun konsumen sama-sama dirugikan akibat bencana lalu lintas ini. Hal tersebut dikarenakan baik pengemudi maupun konsumen dapat mengalami luka-luka, kesakitan, bahkan kehilangan nyawa.

Oleh karena itu, baik perusahaan transportasi online/perusahaan aplikasi maupun mitra perusahaan/pengemudi kendaraan harus memenuhi kewajiban dalam menjamin hak-hak konsumen. Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menandai dimulainya kerangka perlindungan konsumen Indonesia yang menguraikan hak dan tanggung jawab umum konsumen dan pelaku usaha. Untuk memastikan hak-hak konsumen terpenuhi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 digunakan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada konsumen.

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

1. Membuat konsumen lebih sadar diri, berdaya, dan mampu menjaga diri;
2. Melindungi konsumen dari konsumsi berlebihan yang merugikan atas produk dan layanan guna mengangkat harkat dan martabatnya;
3. Meningkatkan keagenan konsumen dalam melakukan pembelian, memahami hak-haknya, dan memperjuangkan hak-hak tersebut;
4. Memasukkan komponen kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk memperoleh informasi ke dalam sistem perlindungan konsumen;
5. Meningkatkan perhatian terhadap pentingnya perlindungan konsumen bagi pelaku usaha dalam rangka mendorong terciptanya perilaku bisnis yang lebih bertanggung jawab dan jujur;
6. Meningkatkan mutu produk dan layanan untuk menjamin kelangsungan produksi sekaligus menjamin kesejahteraan, kenyamanan, keselamatan, dan keamanan konsumen.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut: 1) hak untuk merasa aman dan nyaman dalam menggunakan suatu produk atau layanan; dan 8) hak untuk mendapatkan kembali uang, ganti rugi, atau penggantian barang dan/atau jasa yang diterimanya apabila barang atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan yang dipersyaratkan.

Dalam hal terjadi kecelakaan lalu lintas, konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi, ganti rugi, atau penggantian barang dan/atau jasa, dan perusahaan angkutan daring, pelaku usaha aplikasi, pengemudi, dan mitra usaha wajib untuk memenuhi hak-hak tersebut. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat diterbitkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia pada tanggal 11 Maret 2019 dengan tujuan untuk melindungi konsumen.

Semua kalangan masyarakat, mulai dari pengendara hingga pembeli, dapat merasa tenang karena Peraturan Menteri Perhubungan ini melindungi pengendara sepeda motor. Aturan ini juga mengakui hadirnya perusahaan aplikasi/ perusahaan transportasi elektronik yang menjembatani antara pengemudi dan konsumen. Akan tetapi, sayangnya aturan ini hanya diterapkan untuk kendaraan berupa sepeda motor saja.

Meskipun transportasi online, ojek online, dan perusahaan aplikasi telah lama ada di Indonesia, namun kerangka regulasi yang mengatur layanan ini masih belum jelas sehingga masih menimbulkan perdebatan. Sehingga jaminan perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi online tidak dapat dijalankan secara maksimal.

Tulisan berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSPORTASI ONLINE YANG MENGALAMI KECELAKAAN LALU LINTAS”** ini akan menguraikan secara rinci penelitian penulis tentang undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang khusus yang berlaku bagi konsumen pengguna layanan transportasi daring yang terlibat dalam kecelakaan lalu lintas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, berikut ini adalah rumusan masalah untuk skripsi ini:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi online yang mengalami kecelakaan lalu lintas ?

2. Apakah upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen transportasi online apabila hak-hak konsumen yang mengalami kecelakaan lalu lintas tidak dipenuhi oleh penyedia jasa transportasi online ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah tujuan penelitian dan maksud dari tujuan penelitian ini:

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi online yang mengalami kecelakaan lalu lintas.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen transportasi online apabila hak-hak konsumen yang mengalami kecelakaan lalu lintas tidak dipenuhi oleh penyedia jasa transportasi online.

2. Manfaat Penelitian

1. Untuk memenuhi persyaratan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi ilmu hukum.
2. Kontribusi terhadap kemajuan ilmu hukum, sebagai sumber daya pedagogis, dan sebagai kumpulan penelitian merupakan hasil yang diharapkan dari karya ini.
3. Berpotensi untuk memperdalam pemahaman Penulis tentang Ilmu Hukum Perdata, khususnya yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen

D. Kerangka Konseptual

Hubungan antara konsep-konsep tertentu yang sedang diperiksa atau akan diselidiki dapat dijelaskan dengan kerangka konseptual. Dengan demikian, penulis

akan terlebih dahulu memberikan ringkasan singkat tentang tujuan pemilihan sesuai dengan judul proposal “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSPORTASI ONLINE YANG MENGALAMI KECELAKAAN LALU LINTAS**”, sebelum menjelaskan kerangka konseptual berikut:

1. Perlindungan Hukum

Menurut C.S.T. Kansil, yang dimaksud dengan "perlindungan hukum" adalah keseluruhan tindakan perundang-undangan yang wajib dilakukan oleh aparat penegak hukum untuk melindungi masyarakat dari berbagai macam kerugian, baik kerugian psikologis maupun fisik.⁶ Senada dengan itu, Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa tujuan perlindungan hukum adalah untuk melindungi kepentingan individu dengan memberikan kebebasan kepada individu untuk mencapai tujuannya.⁷

2. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang yang membutuhkan, membelanjakan uang untuk membeli suatu barang, atau menggunakannya. Istilah "consumer" berasal dari bahasa Inggris.⁸

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap orang yang menggunakan barang dan/atau

⁶ C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Penerbit Balai Pustaka, 2001, hlm. 74

⁷ Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta : Kompas, 2003, hlm. 121.

⁸ Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008, hlm. 22.

jasa untuk kepentingan diri sendiri atau keluarganya, atau untuk kepentingan orang lain atau makhluk hidup, dan bukan untuk tujuan diperdagangkan.

3. Transportasi Online

Portare, yang berarti membawa atau memindahkan, dan transportare, yang berarti menyeberang atau di seberang, merupakan akar bahasa Latin dari kata transportasi dalam bahasa Inggris. Kata "transport" memiliki banyak arti, salah satunya adalah memindahkan suatu objek dari satu lokasi ke lokasi lain. Membawa orang dan barang-barang mereka dari satu lokasi ke lokasi lain adalah yang kita maksud ketika berbicara tentang transportasi.⁹

Kamus Besar Bahasa Indonesia menggunakan kata bahasa Inggris "online" untuk menjelaskan artinya dalam bahasa Indonesia. "Online" berarti terhubung dengan suatu cara ke jaringan komputer, web, dll.

Transportasi yang berbasis pada aplikasi dikenal sebagai "transportasi online", dan memungkinkan pengguna untuk memesan perjalanan menggunakan perangkat seluler mereka.

4. Kecelakaan Lalu Lintas

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, setiap kejadian yang terjadi di jalan, baik yang melibatkan mobil maupun pengguna jalan lainnya, dan menyebabkan kerugian bagi orang atau harta benda mereka disebut kecelakaan lalu lintas.

⁹ Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi : Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta : Ghalia Indonesia, hlm. 14.

E. Landasan Teoritis

Landasan teori mengacu pada pandangan penulis yang sudah ada sebelumnya tentang contoh atau topik tertentu; landasan teori berfungsi sebagai tolak ukur untuk mengukur penelitian, titik acuan yang dapat disetujui atau ditolak, dan unsur pengaruh luar terhadap penelitian.¹⁰ Penelitian ini menggunakan teori-teori berikut:

TEORI PERLINDUNGAN HUKUM

Tujuan perlindungan hukum adalah untuk memastikan bahwa korban dan saksi merasa aman dengan membantu mereka menjalankan hak-hak mereka dan menerima dukungan. Dalam hal penegakan aturan dan peraturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, perlindungan hukum mengacu pada perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan batasan-batasan tersebut. Pemberian perlindungan hukum kepada masyarakat Indonesia, secara konseptual, merupakan penerapan prinsip-prinsip negara berdasarkan Pancasila dan pengakuan serta perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia.¹¹

Inti dari perlindungan hukum, menurut Satjipto Raharjo, adalah untuk menjaga hak asasi manusia (HAM) yang dilanggar oleh orang lain, dan masyarakat terlindungi sehingga masyarakat dapat sepenuhnya menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.¹² Dengan pemikiran tersebut, Philipus M.

¹⁰ M. Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung : Mandar Maju, 1994, hlm. 80

¹¹ Muhamad Qustulani, *Modul Mata Kuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*, Tangerang : PSP Nusantara Press, 2018, hlm. 20-21.

¹² Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 54

Hadjon mendefinisikan perlindungan hukum sebagai proses membantu atau melindungi subjek hukum melalui penggunaan instrumen hukum.¹³

Semua ini mengarah pada penggunaan dan penerapan asas hukum positif sebagai sarana untuk mencapai perlindungan hukum. Berikut ini adalah tujuan dan cara penerapannya:¹⁴

1. Membuat peraturan perundang-undangan untuk melindungi kepentingan subjek hukum dan menetapkan tanggung jawab serta hak bagi pihak tertentu;
2. Mengatur melalui:
 - a. Tujuan hukum administrasi negara adalah untuk melindungi hak-hak individu melalui pemberian izin dan pengawasan.
 - b. Sanksi pidana dan sanksi pidana lainnya merupakan instrumen hukum pidana yang digunakan untuk menangani pelanggaran peraturan perundang-undangan.
 - c. Mengembalikan hak melalui pembayaran ganti rugi merupakan peran utama hukum perdata.

Berikut ini adalah uraian Muchsin tentang dua jenis perlindungan hukum: preventif dan represif:¹⁵

¹³ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2011, hlm. 10.

¹⁴ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2007, hlm. 31.

¹⁵ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta; Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm. 14.

- a) Teknik untuk menghindari potensi masalah hukum, seperti mengizinkan pihak yang terdampak untuk menyuarakan aspirasinya sebelum keputusan pemerintah ditetapkan.
- b) Metode perlindungan hukum yang bersifat memaksa, yang dirancang untuk menyelesaikan kasus-kasus yang ditangani oleh Pengadilan Tata Usaha Negara dan Pengadilan Umum di Indonesia. Pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia merupakan prinsip dasar yang mendasari konsep perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah.

Salah satu contoh peraturan yang mencerminkan perlunya perlindungan hukum adalah dikeluarkannya Peraturan Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumennya. Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen memastikan bahwa konsumen dilindungi secara hukum dalam kaitannya dengan setiap kegiatan jual beli atau kegiatan hukum yang dilakukan oleh masyarakat.

F. Metodologi Penelitian

Metodologi dalam penelitian adalah seperangkat kemampuan dan pengetahuan. Dengan demikian, metodologi merupakan bentuk informasi yang dapat diberikan kepada individu yang menginginkannya melalui pendidikan formal atau dengan membaca tentangnya dalam karya-karya yang diterbitkan. Di sisi lain, memiliki pengetahuan tidak menjamin bahwa orang akan benar-benar menggunakannya dalam studi mereka. Pengetahuan studinya dan pelatihan dalam menggunakan pendekatan yang ia ketahui lebih menentukan penguasaannya

dalam praktik.¹⁶ Dalam studi ini, penulis menggunakan metodologi penelitian berikut:

1. Tipe Penelitian

Studi ini termasuk dalam kategori penelitian hukum yuridis normatif. Norma hukum yang ditemukan dalam undang-undang, yurisprudensi, dan standar masyarakat menjadi fokus penelitian hukum normatif.¹⁷

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan hukum adalah metodologi penelitian yang digunakan dalam studi ini. Sebagai bagian dari strategi ini, kami melihat setiap undang-undang dan aturan yang berkaitan dengan kasus yang sedang dihadapi.¹⁸

3. Sumber Data

a. Data Sekunder

Berikut ini adalah contoh data sekunder yang sudah ada dan dikumpulkan melalui kajian pustaka¹⁹, yakni sebagai berikut :

1. Bahan Hukum Primer yang dikumpulkan melalui kajian dan analisis mendalam terhadap beberapa peraturan perundang-undangan yang relevan dengan pokok bahasan penelitian ini, yang terdiri dari:

- Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Nomor 8 Tahun 1999);
- Pasal 22 Undang-Undang Transportasi dan Lalu Lintas Tahun 2009;

¹⁶ Soejono Abdurrahman, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rineka Cipta, 1997, hlm. 38

¹⁷ Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Depok : Raja Grafindo, 1996, hlm. 27-28.

¹⁸ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram : Mataram University Press, 2020, hlm. 56.

¹⁹ Tim Revisi Universitas Batanghari, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Revisi Tahun 2021, Universitas Batanghari, Jambi, 2021, hlm. 40.

- Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Nomor PM 118 Tahun 2018 sebagaimana telah dicabut sebagian besarnya dalam Peraturan Penyelenggaraan Sektor Transportasi Jalan Nomor 25 Tahun 2021

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengendara Sepeda Motor demi Kepentingan Umum;

2. Bahan hukum sekunder terdiri dari bahan pustaka, karya tulis ilmiah, yurisprudensi, dan publikasi ilmiah; bahan-bahan tersebut menjelaskan bahan hukum primer.

3. Istilah "bahan hukum tersier" mengacu pada sumber daya yang berfungsi untuk melengkapi dan memperjelas teks hukum primer dan sekunder. Ini mencakup hal-hal seperti kamus hukum dan bahasa, ensiklopedia, indeks, dan sejenisnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

1) Studi Dokumen

Penelitian berdasarkan informasi yang ditemukan dalam sumber primer dikenal sebagai studi dokumen.

2) Metode *Online*

Karena penulis menggunakan pendekatan online untuk mengumpulkan informasi, internet berfungsi sebagai alat yang sangat berharga bagi penulis untuk mengakses berbagai sumber dengan cepat dan mudah.

5. Sistem Analisis Data

Langkah berikutnya, setelah pengumpulan data selesai, adalah analisis kualitatif, yaitu studi yang berfokus pada upaya mengungkap data yang menyoroti kualitas informasi objek.²⁰

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini disusun dalam lima bab, yang masing-masing dibagi lagi menjadi sub-pembahasan berikut:

Pada **bab pertama, "Pendahuluan,"** penulis memaparkan konteks historis masalah, mendefinisikannya, memaparkan tujuan penelitian dan hasil yang diharapkan, serta memaparkan landasan teori, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab Kedua, yaitu Tinjauan Umum Tentang Transportasi Online dan Kecelakaan Lalu Lintas. Pembahasan pada bab ini ialah mengenai tinjauan umum tentang transportasi online mulai dari pengertian, dasar hukum, bentuk transportasi online dan tinjauan umum tentang kecelakaan lalu lintas yaitu mengenai definisi, macam dan aturan dalam berlalu lintas.

Bab Ketiga, memberikan tinjauan umum tentang undang-undang perlindungan konsumen, termasuk bagian tentang apa itu undang-undang perlindungan konsumen, cara kerjanya, serta definisi, prinsip, dan jenis undang-undang perlindungan konsumen.

²⁰ Sudirman, dkk, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta : Magnum Pustaka Utama, 2020, hlm. 11.

Pada **bab Keempat** akan membahas: 1) Perlindungan hukum bagi pelanggan layanan transportasi online jika terjadi kecelakaan lalu lintas. 2) Langkah-langkah yang dapat diambil pelanggan layanan transportasi online untuk mencari ganti rugi jika hak-hak mereka sebagai korban kecelakaan lalu lintas tidak dipenuhi oleh bisnis tersebut.

Bab Kelima, Kesimpulan dan Saran.



BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG TRANSPORTASI ONLINE DAN KECELAKAAN LALU LINTAS

A. Tinjauan Umum tentang Transportasi Online

1. Pengertian Transportasi

Istilah transportasi juga dikenal dengan istilah pengangkutan. Oleh karenanya, hukum yang mengatur mengenai kegiatan transportasi disebut dengan hukum pengangkutan. Pengangkutan lebih menekankan pada aspek yuridis sedangkan transportasi lebih menekankan pada aspek kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama yaitu kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut.²¹

H.M.N Purwosutjipto menguraikan bahwasanya “pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”.²² Selanjutnya Abdulkadir Muhammad menguraikan istilah ”pengangkutan” dengan mengatakan bahwa pengangkutan meliputi tiga dimensi pokok yaitu: ”pengangkutan sebagai usaha

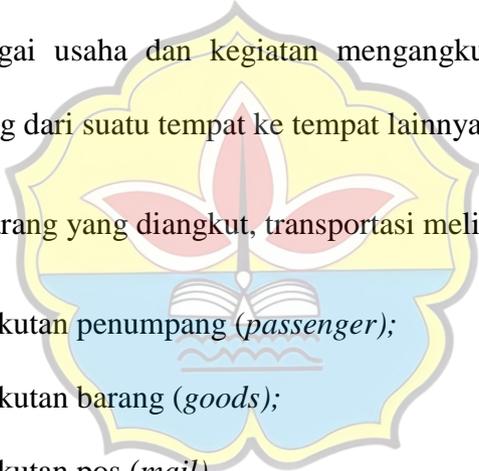
²¹Soesi Idayanti, *Hukum Transportasi*, Serang : Penerbit Tri Star Mandiri, 2023, hlm. 1.

²² HMN Purwosutjipto, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Jakarta : Penerbit Djembatan, 2003, hlm. 5.

(*business*); pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*); dan pengangkutan sebagai proses (*process*)”.²³

Transportasi berasal dari Bahasa Latin yaitu *transportare*, *trans* berarti seberang atau sebelah lain, dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lain lainnya. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.²⁴

Dari segi barang yang diangkut, transportasi meliputi :

- 
- a. Angkutan penumpang (*passenger*);
 - b. Angkutan barang (*goods*);
 - c. Angkutan pos (*mail*).

Dari sudut teknis dan alat pengangkutnya, transportasi dapat dibedakan sebagai berikut:²⁵

- a. Angkutan jalan raya atau highway transportation (*road transportation*), seperti pengangkutan dengan menggunakan truk, bus dan sedan;

²³ Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi*, Yogyakarta : Penerbit Genta Press, 2007, hlm.1.

²⁴ Rustian Kamaluddin, *Op.Cit.*, hlm. 14

²⁵ Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahril, *Hukum Pengangkutan : Kajian Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Transportasi Udara*, Solo : Pustaka Iltizam, 2019, hlm. 14.

- b. Pengangkutan rel (*rail transportation*), yaitu angkutan kereta api, trem listrik dan sebagainya. Pengangkutan jalan raya dan pengangkutan rel kadang-kadang keduanya digabung dalam golongan yang disebut *rail and road transportation* atau *land transportation* (angkutan darat);
- c. Pengangkutan melalui air di pedalaman (*inland transportation*), seperti pengangkutan sungai, kanal, danau dan sebagainya;
- d. Pengangkutan pipa (*pipe line transportation*), seperti transportasi untuk mengangkut atau mengalirkan minyak tanah, bensin dan air minum;
- e. Pengangkutan laut atau samudera (*ocean transportation*), yaitu angkutan dengan menggunakan kapal laut yang mengarungi samudera;
- f. Pengangkutan udara (*transportation by air* atau *air transportation*), yaitu pengangkutan dengan menggunakan kapal terbang yang melalui jalan udara.

Seiring dengan perkembangan zaman, transportasi tidak hanya dilakukan secara konvensional akan tetapi juga melibatkan teknologi informasi di dalamnya atau yang dikenal dengan nama transportasi online.

2. Transportasi Online

Transportasi online adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri.²⁶ Transportasi

²⁶ Geistiar Yoga Pramata, and Aminah Suradi, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. *Diponegoro Law Journal Volume 5*, Nomor 3, 2016.

online ialah salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan ilmu pengetahuan (teknologi).

Transportasi online memiliki 3 (tiga) unsur penting yaitu :²⁷

- 1) Pertama, Penyedia Aplikasi (Penyelenggara Sistem Elektronik). Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 ayat (6) disebutkan bahwa penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat. Dalam hal ini, penyedia aplikasi jasa transportasi berbasis aplikasi online merupakan penyelenggara sistem elektronik sebagai penghubung pemilik atau sopir kendaraan dengan para pengguna jasa, yang merupakan bagian inti dari lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi online ini.
- 2) Kedua, unsur pengendara (Driver). Pengendara atau driver yaitu orang yang mengemudikan kendaraan bermotor. Pengemudi yang baik merupakan orang yang sudah mengembangkan kemampuan dasar mengemudi, kebiasaan mengemudi, kondisi yang tepat, dan penilaian suara yang baik serta sehat mental dan jasmani. Sedangkan status pengendara (driver) adalah perseorangan yang berdiri sendiri selaku pemilik kendaraan atau penanggung jawab terhadap kendaraan yang digunakan.

²⁷ Retnowati WD Tuti, *Pelayanan Transportasi Online di Indonesia*, Ciputat : UM Jakarta Press, 2021, hlm. 11-12.

- 3) Ketiga, unsur pengguna Jasa atau Transportasi (konsumen). Pengguna layanan jasa adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk.

Ketiga unsur di ataslah yang merupakan pembeda transportasi online dan transportasi konvensional sebab pada transportasi online melibatkan perantara yaitu aplikasi penyedia jasa transportasi elektronik yang menghubungkan antara pengemudi dan juga penumpang.

Aplikasi online transportasi berkedudukan sebagai fasilitator atau subjek hukum dalam usaha transportasi, pemilik aplikasi online transportasi mengaku tidak beroperasi dalam lingkup usaha transportasi tapi bergerak dibidang usaha aplikasi.²⁸

3. Jenis Perusahaan Aplikasi Transportasi Online

1) Gojek

Gojek (ditulis bergaya sebagai gojek; sebelumnya ditulis GO-JEK) merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2009 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Saat ini, Gojek telah tersedia di 50 kota di Indonesia. Hingga bulan Juni 2016, aplikasi Gojek sudah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di Google Play pada sistem operasi Android, dan telah tersedia di App Store. Gojek juga mempunyai

²⁸ Agus Pribadiono, *Transportasi Online vs Transportasi Tradisional Non-Online Persaingan tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi oleh Penyelenggara Online*, Lex Jurnalica, Volume 13 Nomor 2, Agustus 2016, hlm. 132.

layanan pembayaran digital yang bernama Gopay. Selain di Indonesia, layanan Gojek kini telah tersedia di Vietnam dan Singapura. Pada 17 Mei 2021, Tokopedia dan Gojek mengumumkan resmi merger dan membentuk Grup GoTo. Nama GoTo sendiri berasal dari singkatan Gojek dan Tokopedia dan juga berasal dari kata gotong-royong.²⁹

Bermula di tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, GO-JEK kini telah tumbuh menjadi on-demand mobile platform dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layan-antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya.

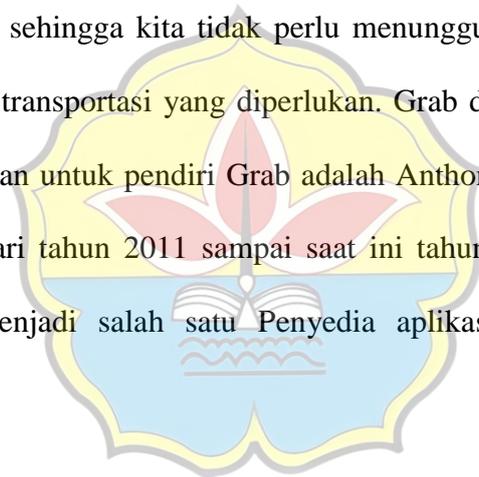
2) Grab

Grab adalah Perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan Aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT Grab Indonesia.

Grab merupakan platform pemesanan kendaraan terkemuka di Asia Tenggara. Kami menjawab sejumlah tantangan transportasi yang krusial dan mewujudkan kebebasan transportasi bagi 620 juta orang di Asia Tenggara.

²⁹Gojek, <https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>

Grab bermula dari aplikasi pemesanan taksi pada 2012, yang kemudian mengembangkan platform produknya termasuk layanan pemesanan mobil sewaan dan ojek. Layanan *Grab* ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan dan kepastian. Sebagai bagian dari budaya inovatifnya, *Grab* saat ini tengah melakukan uji coba beberapa layanan baru seperti *carpooling* serta layanan pesanantar makanan. Dengan aplikasi *Grab* calon penumpang dapat dengan mudah mencari driver untuk menuju ke lokasi tujuan, sehingga kita tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan transportasi yang diperlukan. *Grab* didirikan pada tahun 2011 di Malaysia dan untuk pendiri *Grab* adalah Anthony Tan bersama rekannya Tan Hooi. Dari tahun 2011 sampai saat ini tahun 2017 *Grab* berkembang pesat dan menjadi salah satu Penyedia aplikasi transportasi online di Indonesia.³⁰



3) Maxim

Taxi Maxim adalah sebuah perusahaan teknologi internasional yang menawarkan layanan transportasi daring, dan menawarkan layanan tambahan seperti pesan-antar makanan dan barang, kargo dan lain-lain. Maxim telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2018. Menawarkan beberapa layanan seperti transportasi online (motor dan mobil), pengiriman barang, pesan-antar makanan dan barang, kargo, jasa pembersih, dan laundry. Pada bulan

³⁰*Grab*, [https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_\(perusahaan\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(perusahaan))

Desember 2020, layanan pijat dan Spa diluncurkan oleh Maxim di Indonesia.³¹

B. Tinjauan Umum tentang Kecelakaan Lalu Lintas

1. Definisi Kecelakaan Lalu Lintas

Suwardi berpendapat bahwasanya kecelakaan lalu lintas adalah kejadian pada lalu lintas jalan dimana paling sedikit melibatkan satu kendaraan yang mengakibatkan kerusakan yang merugikan pemiliknya atau korbannya. Sedangkan Carter & Homburger berpendapat bahwasanya kecelakaan adalah peristiwa yang terjadi pada suatu pergerakan lalu lintas akibat adanya kesalahan pada sistem pembentuk lalu lintas, yaitu pengemudi (manusia), kendaraan, jalan dan lingkungan. Pengertian kesalahan disini dapat dilihat dari suatu kondisi yang tidak sesuai dengan standar atau perawatan yang berlaku maupun kelalaian yang dibuat oleh manusia.³²

Sebelum mengkaji mengenai kecelakaan lalu lintas, Pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mendefinisikan lalu lintas sebagai gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan. Berkenaan dengan gerak kendaraan dan orang tersebut pastinya tidak terhindar dari adanya suatu risiko diantaranya ialah terjadinya kecelakaan lalu lintas.

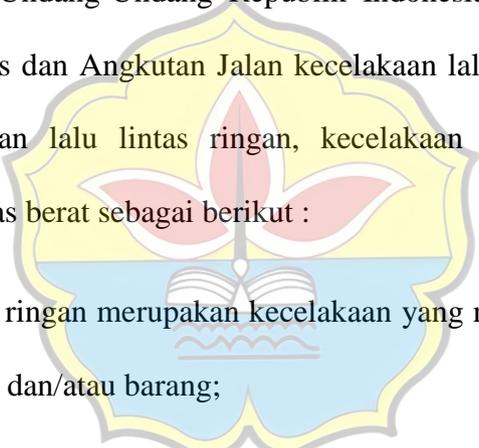
³¹Maxim, https://id.wikipedia.org/wiki/Taxi_Maxim

³²Raja Fauzi Siregar, dkk., *Analisis Kecelakaan Lalu Lintas (Black Site) pada Ruas Jalan H.T. Rizal Nurdin Kota Padangsidimpuan*, Jurnal Fakultas Teknis Universitas Graha Nusantara, Statika Vol. 5 No. 1 April 2022, hlm. 14-30.

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai payung hukum aturan berlalu lintas di Indonesia mendefinisikan kecelakaan lalu lintas dalam Pasal 1 angka (24) sebagai : *“suatu peristiwa di Jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja melibatkan Kendaraan dengan atau tanpa Pengguna Jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda.”*

4. Penggolongan Kecelakaan Lalu Lintas

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kecelakaan lalu lintas digolongkan atas 3, yaitu kecelakaan lalu lintas ringan, kecelakaan lalu lintas sedang, dan kecelakaan lalu lintas berat sebagai berikut :

- 
- Kecelakaan ringan merupakan kecelakaan yang mengakibatkan kerusakan Kendaraan dan/atau barang;
 - Kecelakaan sedang merupakan kecelakaan yang mengakibatkan luka ringan dan kerusakan Kendaraan dan/atau barang, dan
 - Kecelakaan berat merupakan kecelakaan yang mengakibatkan korban meninggal dunia atau luka berat.³³

Adapun jenis kecelakaan menurut jumlah kendaraan yang terlibat digolongkan menjadi dua yaitu kecelakaan tunggal dan kecelakaan ganda. Kecelakaan tunggal, yaitu kecelakaan yang hanya melibatkan suatu

³³Dwi Prasetyanto, *Keselamatan Lalu Lintas Infrastruktur Jalan*, Bandung : Penerbit Itenas, 2020, hlm. 3

kendaraan bermotor dan tidak melibatkan pemakai jalan lain. Contohnya, seperti menabrak pohon, kendaraan tergelincir dan akibat ban pecah. Kecelakaan ganda, yaitu kecelakaan yang melibatkan lebih dari satu kendaraan atau kendaraan dengan pejalan kaki yang mengalami kecelakaan di waktu dan tempat yang bersamaan.³⁴

Sedangkan menurut Dirjen Perhubungan Darat, kecelakaan lalu lintas (kecelakaan lalu lintas) dikelompokkan ke dalam empat kategori dampak yaitu kecelakaan fatal, luka berat, luka ringan, dan kerusakan kendaraan (*PDO: Property Damage Only*) sebagai berikut :

- Kecelakaan fatal adalah kategori korban kecelakaan lalu lintas yang meninggal dunia, baik di tempat kejadian perkara, maupun akibat luka parah sebelum 30 hari sejak terjadinya kecelakaan.
- Kecelakaan dikatakan berakibat luka parah jika korban menderita luka luka serius dan dirawat di rumah sakit selama lebih dari 30 hari.
- Kecelakaan menyebabkan luka ringan bilamana korban memerlukan perawatan medis atau dirawat di rumah sakit kurang dari 30 hari.
- Sedangkan PDO adalah jenis kecelakaan yang hanya berakibat pada kerusakan barang hak milik saja, dan kerusakan atau kerugian ini biasanya dinyatakan dalam ukuran moneter.³⁵

Sedangkan jenis kecelakaan berdasarkan jenis konflik tersebut yaitu: ³⁶

³⁴ Steni Feni Ema Mubalus, *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas di Kabupaten Sorong dan Penanggulangannya*, Jurnal Soscied Vol. 6 No. 1 Juli 2023.

³⁵ *Ibid.*

- a. Tabrak Depan – Depan adalah jenis tabrakan antara dua kendaraan yang tengah melaju dimana keduanya saling beradu muka dari arah yang berlawanan, yaitu bagian depan kendaraan yang satu dengan bagian depan kendaraan lainnya.
- b. Tabrak Depan – Samping adalah jenis tabrakan antara dua kendaraan yang tengah melaju dimana bagian depan kendaraan yang satu menabrak bagian samping kendaraan lainnya.
- c. Tabrak Depan – Belakang adalah jenis tabrakan antara dua kendaraan yang tengah melaju dimana bagian depan kendaraan yang satu menabrak bagian belakang kendaraan di depannya dan kendaraan tersebut berada pada arah yang sama.
- d. Tabrak Samping – Samping adalah jenis tabrakan antara dua kendaraan yang tengah melaju dimana bagian samping kendaraan yang satu menabrak bagian yang lain.
- e. Tabrak Tunggal adalah jenis tabrakan dimana kendaraan yang tengah melaju mengalami kecelakaan sendiri atau tunggal.
- f. Tabrak Pejalan Kaki adalah jenis tabrakan antara dua kendaraan yang tengah melaju dan pejalan kaki yang sedang menyebrang jalan.
- g. Tabrak Fasilitas Atau Rambu Jalan adalah jenis tabrakan dimana kendaraan yang melaju menabrak obyek tetap atau rambu-rambu jalan.

³⁶ Raja Fauzi Siregar, dkk., *Op. Cit.*

5. Kewajiban dan Tanggung Jawab Pihak apabila terjadi Kecelakaan Lalu Lintas

Adapun dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 juga mengatur mengenai kewajibandan tanggung jawab pihak apabila terjadi kecelakaan lalu lintas sebagaimana diatur dalam Pasal 234 hingga 241 yang dibedakan sebagai berikut :

Paragraf 1

Kewajiban dan Tanggung Jawab Pengemudi, Pemilik Kendaraan Bermotor, dan/atau Perusahaan Angkutan

Pasal 234

- (2) 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.
- (3) Setiap Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerusakan jalan dan/atau perlengkapan jalan karena kelalaian atau kesalahan Pengemudi.
- (4) 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 pemakaman 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 Pasal 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.

Paragraf 2

Kewajiban dan Tanggung Jawab Pemerintah

Pasal 238

- (1) Pemerintah menyediakan dan/atau memperbaiki pengaturan, sarana, dan Prasarana Lalu Lintas yang menjadi penyebab kecelakaan.
- (2) Pemerintah menyediakan alokasi dana untuk pencegahan dan penanganan Kecelakaan Lalu Lintas.

Pasal 239

- (1) Pemerintah mengembangkan program asuransi Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- (2) Pemerintah membentuk perusahaan asuransi Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat Hak Korban

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.

Pasal 241

Setiap korban Kecelakaan Lalu Lintas berhak memperoleh pengutamaan pertolongan pertama dan perawatan pada rumah sakit terdekat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

A. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dikutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur-unsur, yaitu unsur tindakan melindungi, unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.

Pengertian umum tentang perlindungan hukum atau *legal protection* menurut *Law Dictionary, Baron Legal Guides Steven H. Gift 1975* adalah *defending by law against all sides concerned*, atau dengan kata lain mempertahankan suatu hak atau keadaan dari gangguan semua pihak dengan menggunakan hukum yang berlaku.

Wirjono Prodjodikoro menjabarkan bahwasanya perlindungan hukum adalah suatu upaya perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum, tentang apa apa yang dapat dilakukannya untuk mempertahankan atau melindungi kepentingan dan hak subyek hukum tersebut.

Bertalian dengan hal tersebut perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya

guna kelangsungan eksistensi seubjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik pada perangkat individu maupun structural.³⁷

Adapun cara-cara hukum memberikan perlindungan dapat melalui cara-cara tertentu, antara lain yaitu dengan membuat peraturan, bertujuan untuk:³⁸

- a) Memberikan hak dan kewajiban;
- b) Menjamin hak-hak para subyek hukum.

Dalam kaitannya dengan perlindungan hukum bagi rakyat, Hadjon membedakan dua macam perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif.³⁹

B. Konsumen dan Pengertian Perlindungan Konsumen

Secara khusus dalam lingkup hukum dagang dan/atau hukum ekonomi turut dikenal istilah hukum perlindungan konsumen. Konsumen berasal dari istilah asing yaitu *consumer* yang berarti (lawan dari produsen) adalah setiap orang yang menggunakan barang. Kamus Bahasa Inggris-Indonesia mengartikan *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Kamus Umum Bahasa Indonesia juga

³⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Administrasi Negara*, Surabaya : Bina Ilmu, 1987, hlm. 2.

³⁸ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2007, hlm. 30.

³⁹ *Ibid*, hlm. 39.

mengartikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya.⁴⁰

Mariam Darus Badruzaman mengartikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda yaitu : *“semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.”*⁴¹ Az. Nasution, memberikan batasan-batasan tentang konsumen yaitu:⁴²

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Kosumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Berkenaan dengan pengertian konsumen tersebut dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diartikan sebagai setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan. Penjelasannya mengemukakan bahwa di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara.

⁴⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Penerbit Kencana, 2013, hlm. 15.

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 16.

⁴² A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit Media, 2001, hlm. 13.

Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian dalam Undang-Undang ini adalah konsumen akhir.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa rumusan pengertian perlindungan konsumen yang tersebut dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut diatas cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “*segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum*”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen.⁴³

Hans W. Misklizt sebagaimana dikutip Mahyudani dan Muaz Zul mengemukakan bahwa dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh 2 (dua) model kebijakan, yaitu :⁴⁴

- a. Kebijakan yang bersifat komplementer, yaitu kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi).
- b. kepentingan ekonomi konsumen (hak atas kesehatan dan keamanan).

Perlindungan konsumen adalah sebagai akibat lemahnya posisi konsumen dibanding dengan pelaku usaha. Rasio dari seseorang perlu dilindungi adalah karena yang bersangkutan lemah. Bentuk perlindungan yang diberikan kepada

⁴³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2015, hlm. 1.

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 9.

pihak yang lemah, termasuk dalam hal ini konsumen adalah hukum karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan dan pengayoman kepada warga masyarakat. Inosentius Syamsul mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah peraturan perundang-undangan baik undang-undang maupun perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.⁴⁵

Adapun payung hukum perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur segala hal mengenai perlindungan terhadap konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

C. Asas-Asas dan Bentuk Perlindungan terhadap Konsumen

Pasal 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

1. Asas Manfaat

Berfokus pada pemberian manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara bersamaan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau

⁴⁵ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Penerbit Jala Permata Aksara, 2021, hlm. 82.

sebaliknya, tetapi untuk memberikan perlindungan kepada masing- masing pihak yaitu kepada produsen dan konsumen apa yang menjadi haknya dan berada pada posisi sejajar.

2. Asas Keadilan

Maksud dari pada asas ini agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dan konsumen dapat berlaku adil dalam memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya.

3. Asas Keseimbangan

Asas ini bertujuan untuk menjaga agar kepentingan konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Maksud asas ini adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara yang menjamin kepastian hukum.

Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pasal 3 Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menjelaskan mengenai tujuan konsumen, yaitu:

- 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 bertanggung jawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menekankan pada itikad baik pelaku usaha, karena pelaku usaha diwajibkan mengikuti semua tahapan dalam melakukan semua kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian dari konsumen mulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan” pelaku usaha.

Bentuk-bentuk “perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen, pada dasarnya adalah memenuhi hak-hak konsumen yang telah diatur dalam UUPK. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah sebagai berikut :⁴⁶

1. Perlindungan atas keamanan konsumen.Keamanan yang dimaksudkan di sini adalah keamanan bagi masyarakat dalam mengkonsumsi barang dalam artian bahwa makanan/minuman yang dibeli dan apabila dikonsumsi tidak membahayakan kesehatan dan keselamatan jiwa raganya.”
2. Perlindungan atas haknya untuk mendapatkan informasi.Masyarakat sebagai konsumen harus diberikan informasi secara lengkap,

⁴⁶ Chandra Adi Gunawan Putra, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat*, Jurnal Analogi Hukum, 5 (1) (2023), hlm. 86-92.

jelas, jujur atas barang yang dibelinya untuk kemudian dikonsumsi dalam memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan keluarganya.

3. Perlindungan haknya untuk didengar. Masyarakat sebagai konsumen juga mempunyai keluhan dan saran atas suatu barang, sehingga keluhan/komplain dan sarannya wajib didengar oleh pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena terdapat hubungan timbal balik antara produsen dan konsumen. Dalam hal ini, slogan yang menyatakan bahwa pembeli adalah raja benar-benar diimplementasikan secara nyata oleh pelaku usaha.
4. Perlindungan atas hak untuk memilih produk. Konsumen berhak memilih produk yang akan dibelinya sesuai dengan kemampuan keuangan, kebutuhan dan seleranya.
5. Perlindungan atas haknya untuk mendapat advokasi. Konsumen juga memerlukan advokasi dari pihak-pihak yang berkompeten apabila mengalami masalah dalam menggunakan barang.
6. Perlindungan atas haknya untuk dilayani atau diperlakukan secara benar, jujur serta tidak diskriminatif. Ini terkait dengan kedudukan konsumen yang sangat diperlukan oleh produsen. Kalau tidak ada konsumen yang mampu dan mau mengonsumsi barang/produk yang dijual produsen, maka perdagangan tidak akan terjadi, berarti produsen akan bangkrut.

7. Perlindungan atas hak untuk mendapat kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Transportasi *Online* yang mengalami Kecelakaan Lalu Lintas

Pada pokoknya, pada penyelenggaraan transportasi *online* ada 3 (tiga) pihak yang terlibat yaitu perusahaan aplikasi, pengendara/pengemudi (mitra perusahaan aplikasi) dan juga penumpang/konsumen. Adapun perusahaan aplikasi berkedudukan untuk menjembatani pengendara dan juga penumpang dengan menggunakan media aplikasi atau internet.

Sejalan dengan perkembangan perundang-undangan di Indonesia, Peraturan No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum dengan Kendaraan Bermotor Tidak dalam Trayek mengatur angkutan umum berbasis internet. Angkutan umum dengan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi juga diakui dalam peraturan tersebut, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2. Ketentuan mengenai aplikasi berbasis teknologi informasi berikut ini diatur dalam Pasal 40–42:

Pasal 40

- (1) Perusahaan angkutan umum dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk memudahkan pemesanan layanan angkutan penumpang non-route.
- (2) Perusahaan angkutan umum dapat melakukan pembayaran layanan angkutan penumpang non-route dengan menggunakan uang tunai atau aplikasi berbasis teknologi informasi yang dapat mempermudah proses pembayaran.
- (3) Penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dapat dilakukan sendiri atau bersama-sama dengan penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang berbadan hukum di Indonesia.

- (4) Proses penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) wajib mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang informasi dan transaksi elektronik.

Pasal 41

- (1) Perusahaan dan lembaga yang menyelenggarakan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk membantu penyediaan layanan angkutan penumpang wajib bekerja sama dengan perusahaan angkutan umum yang memiliki izin penyelenggaraan angkutan.
- (2) Perusahaan dan lembaga yang menyelenggarakan aplikasi berbasis teknologi informasi yang memudahkan penyediaan layanan angkutan penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat menyelenggarakan angkutan umum.
- (3) Berikut ini adalah contoh kegiatan yang kami lakukan sebagai penyelenggara angkutan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2):
- memungut biaya dan menetapkan tarif;
 - motivasi perekrutan; dan
 - menghitung gaji pengemudi.
- (4) Berikut ini adalah hal-hal yang wajib dilaporkan oleh badan usaha dan organisasi yang menyelenggarakan aplikasi berbasis teknologi informasi (sebagaimana dimaksud pada ayat (1)) kepada Direktur Jenderal:
- profil badan usaha yang menyelenggarakan layanan aplikasi melalui internet;
 - pemberian akses pemantauan operasional layanan;
 - informasi mengenai setiap badan usaha angkutan umum yang bekerja sama;
 - informasi mengenai setiap kendaraan dan pengemudi;
 - pendampingan kepada pelanggan melalui alamat kantor, alamat email, dan nomor telepon penyelenggara dengan menggunakan aplikasi teknologi informasi.

Pasal 42

Apabila badan usaha atau lembaga penyelenggara aplikasi teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 41 bergerak di bidang penyelenggaraan angkutan umum tidak dalam trayek dengan kendaraan bermotor, maka wajib mengikuti ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, Pasal 22, dan Pasal 23 tentang angkutan umum.

Akan tetapi dalam aturan tersebut tidak mengatur mengenai angkutan umum berupa kendaraan bermotor roda 2, melainkan hanya untuk kendaraan bermotor roda 4. Selain itu juga tidak mengatur mengenai hak-hak konsumen.

Selain itu, menurut Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019, “Perusahaan Aplikasi sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik yang menyediakan aplikasi berbasis teknologi di bidang transportasi darat.” Jenis perusahaan ini menawarkan berbagai layanan, termasuk persewaan kendaraan bermotor roda dua dan empat, layanan pesan-antar makanan, dan layanan sejenis lainnya. Gojek, Grab, Maxim, dan aplikasi sejenisnya merupakan contoh dari jenis usaha ini.

Banyaknya perusahaan aplikasi di Indonesia membuat timbulnya persaingan usaha dan persaingan mutu, yang mana tiap perusahaan aplikasi berlomba-lomba memberikan banyak kemudahan, perlindungan, serta kenyamanan dan keselamatan bagi para penggunanya. Sehingga meskipun dalam perusahaan aplikasi tersebut melibatkan jasa mitra pengemudi, akan tetapi perusahaan aplikasi juga menjamin perlindungan terhadap konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, mengatur industri secara keseluruhan.

Berikut ini diuraikan dalam hak dan tanggung jawab konsumen yang diuraikan dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

Hak Konsumen :

1. *berhak menikmati produk dan layanan secara aman, terjamin, dan nyaman;*
- 2.
3. *bebas memilih dan memperoleh barang dan layanan sesuai dengan nilai tukar, ketentuan, dan jaminan yang disepakati;*

4. *berhak memperoleh informasi yang akurat, transparan, dan benar tentang ketentuan dan jaminan produk dan layanan;*
5. *berhak menyampaikan pendapat dan kekhawatiran tentang layanan dan/atau produk yang telah dimanfaatkan;*
6. *berhak memperoleh bantuan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian masalah perlindungan konsumen secara efektif;*
7. *berhak memperoleh pendidikan dan nasihat konsumen;*
8. *berhak memperoleh pemenuhan kebutuhan secara adil dan benar;*
9. *berhak memperoleh ganti rugi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau layanan yang diterima cacat atau tidak memenuhi standar yang ditetapkan dalam perjanjian;*
10. *berhak memperoleh hak istimewa yang diatur oleh undang-undang lain.*

Kewajiban Konsumen :

- a. *memastikan aman dan terlindungi dengan membaca dan mengikuti semua petunjuk sebelum menggunakan produk atau layanan apa pun;*
- b. *membeli barang dan jasa dengan cara yang jujur dan terus terang;*
- c. *melakukan pembayaran menggunakan nilai tukar mata uang yang ditentukan;*
- d. *mengikuti inisiatif untuk menyelesaikan kasus perlindungan konsumen dengan tepat.*

Berikut ini adalah tanggung jawab dan hak pelaku usaha sebagaimana diuraikan dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbeda dengan tanggung jawab dan hak konsumen:

Pasal 6

Pelaku usaha memiliki hak-hak berikut:

- a. otorisasi untuk menagih pembayaran sesuai dengan ketentuan dan nilai tukar mata uang yang ditetapkan dalam perjanjian yang mengatur pertukaran barang dan jasa;
- b. kesempatan untuk mencari ganti rugi di pengadilan atas kesalahan yang dilakukan konsumen;
- c. kebebasan untuk menegaskan kepentingan seseorang secara memadai dalam penyelesaian sengketa yang melibatkan konsumen melalui pengadilan;

- d. pilihan untuk memulihkan reputasi seseorang jika dapat dibuktikan melalui cara hukum bahwa kerugian konsumen tidak disebabkan oleh barang atau jasa yang dipertukarkan;
- e. hak istimewa yang dikendalikan oleh undang-undang lain.

Pasal 7

Perusahaan memiliki tanggung jawab berikut:

- a. untuk tujuan melakukan bisnis dengan integritas;
- b. memberikan informasi yang akurat, lugas, dan benar tentang status dan garansi produk dan layanan sambil juga menjelaskan cara menggunakan, memperbaiki, dan merawatnya;
- c. memberikan layanan yang adil, akurat, dan tidak memihak kepada pelanggan;
- d. memastikan bahwa barang dan jasa berkualitas tinggi sesuai dengan persyaratan standar mutu yang relevan;
- e. menawarkan kepada pelanggan kesempatan untuk mencoba produk dan layanan sebelum membelinya, serta menjamin dan menjamin kualitas barang yang dijual;
- f. memenuhi kewajiban keuangan yang timbul sebagai akibat dari pembelian, penggunaan, dan penjualan barang dan jasa;
- g. apabila barang atau jasa yang digunakan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam perjanjian, maka harus membayar, mengganti kerugian, atau mengembalikan barang atau jasa tersebut.

Dalam membahas adanya perjanjian, maka yang menjadi pembahasan adalah hak dan kewajiban para pihak. Selayaknya transportasi konvensional yang pada pokoknya merupakan perjanjian pengangkutan. Transportasi *online* juga pada pokoknya merupakan perjanjian pengangkutan namun menggunakan media teknologi informasi. Oleh karenanya, dalam pelaksanaan transportasi *online* ini juga tidak terhindar dari adanya risiko. Adapun risiko yang sangat mungkin timbul dalam perjanjian pengangkutan ialah kecelakaan lalu lintas.

Adapun untuk menanggulangi dan juga memberikan perlindungan terhadap pengguna jasanya dan meningkatkan citra perusahaan, perusahaan

aplikasi menyediakan asuransi bagi pengemudi dan juga pengguna jasa sebagai berikut :

1. Perusahaan Aplikasi Gojek

Dilansir dari situs resmi aplikasi *Gojek*, *Gojek* menyediakan 2 (dua) layanan asuransi perjalanan, yaitu :

1) **Layanan Asuransi Perjalanan Aman**⁴⁷

Gojek dalam layanan *GoRide* menyediakan layanan Asuransi Perjalanan Aman yang bertujuan agar konsumen terlindungi dalam menggunakan layanan transportasi. Adapun dalam asuransi ini, *Gojek* bekerjasama dengan PasarPolis. Menurut *Gojek*, asuransi ini tidak memiliki biaya sendiri dan preminya ditanggung sepenuhnya oleh perusahaan.

Berikut ini adalah keuntungan dan nilai pertanggunganaan khusus yang dapat diharapkan oleh pengguna dan konsumen *Gojek*:

- Pencurian, penculikan, atau tindakan melawan hukum lainnya yang mengakibatkan hilangnya atau rusaknya harta benda pribadi

Asuransi ini memberikan perlindungan kepada penumpang apabila harta bendanya dicuri atau rusak akibat tindakan kriminal. Nilai pertanggunganaan maksimum untuk setiap kejadian adalah Rp1.000.000.

- Biaya pengobatan

⁴⁷Website Resmi *Gojek*, <https://www.gojek.com/id-id/help/goride/asuransi-perjalanan-aman-basic-penumpang-goride>

Apabila penumpang mengalami kecelakaan yang mengakibatkan cedera yang memerlukan perawatan medis, maka jaminan asuransi ini akan diberikan. Biaya pengobatan dan perawatan di rumah sakit ditanggung oleh asuransi. Maksimum pertanggungan biaya medis dalam satu kejadian adalah Rp25.000.000.

- Cacat permanen

Pertanggungan asuransi ini berlaku jika penumpang mengalami kehilangan anggota tubuh dalam satu kejadian, tidak dapat kembali berfungsi penuh, dan secara medis ditetapkan tidak mampu secara permanen. Hingga Rp50.000.000 per kejadian, nilai pertanggungan cacat permanen ditentukan oleh persentase untuk setiap komponen tubuh.

- Meninggal dunia karena kecelakaan

Pertanggungan biaya pemakaman sebesar Rp1.000.000 dan santunan kematian sebesar Rp50.000.000 diberikan jika terjadi kecelakaan lalu lintas.

Pertanggungan asuransi PasarPolis ini melindungi individu dan badan usaha berikut:

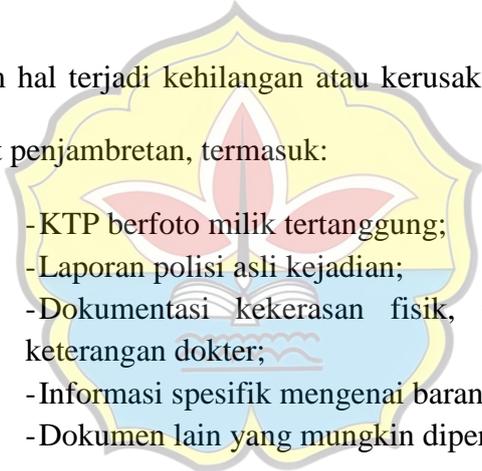
- Pengguna aplikasi Gojek yang telah membayar dan menjadwalkan perjalanan dengan GoRide
- Penumpang yang tidak memiliki akun Gojek tetapi menggunakan Gojek untuk mengatur transportasi.

Berikut ini adalah tata cara pengajuan klaim:

Pastikan semua dokumen yang diperlukan diserahkan dalam bentuk softcopy (foto) dan dikirim melalui formulir online saat mengajukan klaim. Dokumen-dokumen ini harus mencakup: nomor urut, foto kartu identitas, resume medis, tanda terima atau bukti asli biaya rumah sakit, laporan kecelakaan dari polisi atau Laporan Polisi (BAP), dan bukti relevan lainnya.

Untuk mengajukan klaim, Anda harus memiliki dokumen-dokumen berikut:

(1) Dalam hal terjadi kehilangan atau kerusakan barang-barang pribadi terkait penjabretan, termasuk:

- 
- KTP berfoto milik tertanggung;
 - Laporan polisi asli kejadian;
 - Dokumentasi kekerasan fisik, seperti foto atau surat keterangan dokter;
 - Informasi spesifik mengenai barang yang rusak atau hilang;
 - Dokumen lain yang mungkin diperlukan.

(2) Dalam hal penggantian biaya pengobatan, khususnya:

- Foto berwarna KTP pemegang polis
- Tragedi tersebut dipicu oleh kecelakaan lalu lintas, menurut Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Asli.
- Kwitansi asli rumah sakit terakreditasi atau praktisi pengobatan tradisional dan rincian biaya pengobatan terkait
- Hasil tes dan studi pencitraan
- Dokumen tambahan yang mungkin diperlukan.

(3) Untuk Perawatan Medis Rawat Inap dan Rawat Jalan Terkait Kecelakaan

- Foto identitas kunci pribadi (KTP) tertanggung;
- BAP, yang menyatakan bahwa kecelakaan lalu lintas adalah penyebab terjadinya;

- Kwitansi asli yang telah dilegalisir dan semua biaya pengobatan terkait untuk perawatan di rumah sakit atau pengobatan tradisional;
- hasil tes diagnostik dan studi pencitraan;
- Dokumen tambahan yang mungkin diperlukan.

(4) Untuk kasus yang mengakibatkan kematian atau cacat tetap

- Foto berwarna KTP pemegang polis
- Fotokopi surat wasiat terakhir
- Surat Pernyataan Asli dari Ahli Waris
- Salinan KTP dan Kartu Tanda Penduduk KK ahli waris
- Jika penyebab kecelakaan lalu lintas, maka diperlukan Asli Berita Acara Kepolisian (BAP).
- jika yang meninggal saat dirawat di rumah sakit
- Asli surat keterangan kematian
- Jika yang meninggal saat dirawat di rumah sakit, maka hasil pemeriksaan yang diperlukan dan hasil rontgen yang relevan.
- Klaim santunan kematian akibat kecelakaan yang melibatkan angkutan umum dapat memerlukan tiket perjalanan.
- Dokumen lain yang mungkin diperlukan.

Jika mengalami cedera saat menggunakan aplikasi GoRide, harus mengajukan klaim dalam waktu 30 hari sejak kecelakaan. Berapa lama proses klaim berlangsung:

- 5 (lima) hari kerja untuk nilai pertanggung jawaban non-fatal;
- Apabila terjadi kematian, nilai asuransi akan dibayarkan dalam waktu tujuh hari kerja.

2) **Asuransi Perjalanan Aman+ GoRide & GoCar⁴⁸**

Bagi penumpang yang ingin menambah perlindungan ekstra dalam perjalanannya melalui Safe Travel+, khususnya perlindungan tambahan dengan pembayaran sebesar Rp1.000,- (Seribu Rupiah), Gojek

⁴⁸Website Resmi Gojek, <https://www.gojek.com/id-id/help/gocar/asuransi-perjalananaman-goride-dan-gocar>

menyediakan asuransi GoRide & GoCar Safe Travel selain perlindungan asuransi kecelakaan secara otomatis bagi mitra pengemudi dan penumpang.

Dengan tambahan Rp1.000 untuk sekali perjalanan, wisatawan dapat memperoleh manfaat perlindungan hingga Rp350.000.000. Keuntungan yang didapatkan antara lain adalah perlindungan asuransi sejak penjemputan hingga sampai di tempat tujuan, seperti yang dijelaskan di bawah ini:

- Rp35.000.000 untuk biaya pengobatan
- Rp350.000.000 untuk cacat tetap
- Meninggal karena kecelakaan: Rp350.000.000
- GoRide dan GoCar memberikan jaminan penjemputan tepat waktu: jika penjemputan terlambat minimal 15 menit dari waktu yang ditentukan di aplikasi, Anda akan mendapatkan Rp5.000 untuk GoRide dan Rp10.000 untuk GoCar.
- Rp1.000.000 untuk barang pribadi yang dicuri atau hilang
- Manfaat biaya pemakaman: Rp1.000.000
- Manfaat rawat inap (5 hari dengan biaya Rp100.000): Rp500.000

2. Perusahaan Aplikasi *Grab*⁴⁹

Menurut situs web perusahaan, Grab menanggung penumpang sejak mereka dijemput hingga mereka mencapai tujuan, tanpa peduli siapa yang bersalah dalam suatu tabrakan. Kecelakaan yang menanggung semua perjalanan Grab di wilayah tersebut. Dalam hal asuransi kecelakaan pribadi pengemudi dan penumpang rideshare, ini adalah yang pertama.

Berikut adalah perlindungan Asuransi Grab:

⁴⁹Website Resmi *Grab*, <https://www.grab.com/id/insurance/personal-accident/>

Gambar 1
Skema Perlindungan Asuransi Grab



Inilah yang ditanggung Asuransi Grab:



Orang atau badan berikut dilindungi oleh polis asuransi Grab:

- (a) Pengemudi terdaftar Grab yang memenuhi persyaratan
- (b) Penumpang yang memesan dan membayar yang telah mendaftar untuk naik Grab yang terdaftar.

Asuransi kematian dan cacat tetap hingga Rp50.000.000 diberikan kepada penumpang GrabCar dan GrabBike sebagai bagian dari paket perlindungan kecelakaan pribadi Grab untuk perjalanan yang disetujui.

Grab memiliki mekanisme pelaporan terjadi kecelakaan lalu lintas ialah sebagai berikut :

Gambar 3
Proses KlaimGrab



Dikutip lebih lanjut, adapun besaran asuransi yang diterima oleh mitra pengemudi dan ataupun konsumen ialah sebagai berikut :⁵⁰

Layanan *GrabBike* (kendaraan bermotor roda 2 (dua))

- Perawatan medis, maksimal Rp15.000.000.- per kejadian;
- Cacat tetap, maksimal Rp50.000.000.- per kejadian;
- Kematian, maksimal Rp50.000.000.- per kejadian.

Layanan *GrabCar* (kendaraan bermotor roda 4 (empat))

- Perawatan medis, maksimal Rp20.000.000.- per kejadian;
- Cacat tetap, maksimal Rp50.000.000.- per kejadian;
- Kematian, maksimal Rp50.000.000.- per kejadian.

Catatan: Asuransi keselamatan tidak menanggung/mengganti kerugian/kerusakan/kehilangan barang.

Dapat mengajukan klaim asuransi dengan salah satu dari dua metode di

Grab:

1. Secara Non-Tunai (*Cashless*)

⁵⁰ Website Resmi Grab, [https://help.grab.com/passenger/id-id/900004970083-Perlindungan-Asuransi-Keselamatan-Penumpang-Grab-\(2024\)](https://help.grab.com/passenger/id-id/900004970083-Perlindungan-Asuransi-Keselamatan-Penumpang-Grab-(2024))

Apabila penumpang yang mengalami kecelakaan lalu lintas dirujuk ke Rumah Sakit (RS)/klinik/institusi pelayanan medis terdaftar di *Rumah Sakit Rekanan Across Asia Assist (AAA)*, yang dilakukan ialah sebagai berikut :

- 1) Tunjukkan Kode Pemesanan Grab, contoh A-xxxxxxxxxx ke pihak RS
- 2) Infokan bahwa perjalanan dilindungi oleh Asuransi MNC Asuransi Indonesia
- 3) Infokan bahwa Grab bekerjasama dengan RS rekanan AAA
- 4) Menyerahkan dokumen persyaratan : Order ID, Profil ID, Kartu Identitas dan kronologis kecelakaan
- 5) Arahkan pihak RS untuk menghubungi AAA untuk melakukan pengecekan terkait cakupan manfaat asuransi dan penjaminan awal

2. Secara Tunai (*Reimbursement*)

Jika penumpang dirujuk ke Rumah Sakit (RS)/klinik/institusi pelayanan medis yang bukan rekanan AAA, maka klaim asuransi diproses dengan metode pembayaran tunai (*reimbursement*). Biaya perawatan dan pengobatan ditanggung terlebih dahulu oleh pengguna untuk kemudian diajukan kepada pihak Asuransi.

Adapun berkas wajib untuk melakukan *Reimbursement*:

- 1) Kwitansi atau faktur asli yang mencantumkan tanggal dan stempel resmi fasilitas medis;
- 2) Informasi tentang kunjungan ke rumah sakit atau klinik, termasuk salinan resep obat jika diperlukan;
- 3) Fotokopi KTP, SIM, atau paspor yang masih berlaku
- 4) Foto atau tangkapan layar kode pemesanan aplikasi Grab, seperti A-xxxxxxxxxxxx;
- 5) Rincian mengenai akun, termasuk nama pemilik, nama bank, dan nomor akun;
- 6) Resume Medis atau Formulir Diagnosis dokter berisi informasi mengenai gangguan yang diakibatkan oleh kecelakaan;
- 7) Hasil pemeriksaan diagnostik, seperti hasil laboratorium dan rontgen, serta hasil baca;
- 8) Bukti foto kejadian jika terjadi kecelakaan lalu lintas;
- 9) Surat keterangan dari dokter yang menyatakan bahwa kecelakaan tersebut berakibat fatal
- 10) Surat rekomendasi fasilitas medis

- 11) Jika kecelakaan tersebut mengakibatkan kematian, surat keterangan dari rumah sakit, puskesmas, atau klinik
- 12) Jika kecelakaan tersebut mengakibatkan kematian, kecamatan setempat harus memberikan surat keterangan kematian.

Tanggung jawab Penumpang atau keluarga inti Penumpang

- Daftar di Portal Asuransi (klik di sini untuk tutorialnya)
- Isi formulir pengajuan klaim portal e-klaim (klik di sini untuk tutorialnya)
- Kirim dokumen (dengan resolusi yang baik dan dokumen dapat terbaca dengan jelas, maksimal kapasitas file 10MB) via portal e-klaim
- Kirim kelengkapan dokumen paling lambat 30 hari kalender sejak tanggal pelaporan klaim. Jika pengiriman dokumen dilakukan lebih dari 30 hari kalender, maka asuransi tidak dapat diproses.

Adapun mekanisme lama proses klaim dan pembayaran dalam sistem *reimbursement* ini ialah sebagai berikut : Lama Proses Klaim dan Pembayaran

- Harap diperhatikan bahwa jangka waktu klaim dapat diperpanjang apabila perusahaan asuransi meminta dokumen tambahan. - Waktu pemrosesan klaim standar adalah 5 hari kerja sejak tanggal penerimaan dokumen lengkap.
- Pembayaran: 2 (dua) hari kerja setelah pengajuan disetujui. Cek status pengajuan di portal e-klaim atau melalui email secara berkala.

Saat ini, masyarakat Indonesia paling banyak menggunakan aplikasi transportasi daring Gojek dan Grab. Dikutip dari laman resmi kedua perusahaan aplikasi tersebut di atas, baik *Gojek* maupun *Grab* memberikan jaminan perlindungan terhadap mitra pengemudi ataupun penumpang yang mengalami kecelakaan dengan menggunakan jasa asuransi sebagaimana yang tertuang dalam laman resmi perusahaan aplikasi transaksi *online* tersebut.

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut, juga sejalan dengan tindakan yang dilakukan oleh perusahaan aplikasi transportasi daring tersebut:

- (1) Apabila pengguna menderita kerugian, pencemaran, atau kerugian finansial akibat pembelian dan penggunaan barang atau jasa perusahaan, perusahaan wajib menanggung biaya tersebut.
- (2) Pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam bentuk penggantian biaya, pemberian barang atau jasa baru atau sejenis, pengobatan, atau kompensasi sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Akan menerima ganti rugi paling lambat tujuh (7) hari sejak tanggal transaksi.
- (4) Kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan bukti-bukti tambahan tentang adanya unsur kesalahan tetap ada, meskipun telah diberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2).
- (5) Apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa konsumen bersalah atas kesalahan tersebut, maka ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku.

Senada dengan itu, pelaku usaha wajib memenuhi janji dan jaminan yang dibuat dalam perjanjian jasa (sebagaimana tercantum dalam Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Oleh karena itu, wajar jika diasumsikan bahwa pemberian asuransi kepada penumpang jika terjadi kecelakaan merupakan salah satu cara pelaku usaha memenuhi kewajibannya dan sekaligus sebagai cara untuk melindungi hak konsumen sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 234–236 UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur kewajiban pengemudi, pemilik kendaraan bermotor, dan penyedia angkutan umum dalam hal terjadi kecelakaan lalu lintas, melengkapi UU Perlindungan Konsumen (meskipun tidak secara langsung mengatur tentang perlindungan konsumen):

Berikut bunyi Pasal 234:

- (1) Dalam hal pihak ketiga, termasuk penumpang, pemilik barang, atau pengemudi, menderita kerugian akibat kecerobohan pengemudi, maka yang bertanggung jawab adalah pengemudi, pemilik kendaraan bermotor, dan/atau penyelenggara angkutan umum.
- (2) Dalam hal pengemudi mengakibatkan kerugian pada jalan atau perlengkapan jalan akibat kecerobohan atau kesalahannya, maka pengemudi, pemilik kendaraan, dan penyedia angkutan umum bertanggung jawab secara hukum.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku dalam hal:
 - a. pengemudi tidak dapat mengendalikan kendaraannya karena kejadian yang tidak terduga;
 - b. akibat perbuatan korban atau perbuatan pihak lain; dan/atau
 - c. meskipun telah dilakukan tindakan pencegahan, yang diakibatkan oleh mobilitas manusia dan hewan lainnya.

Berikut bunyi Pasal 235:

- (1) Pengemudi, pemilik, atau perusahaan angkutan umum wajib membantu ahli waris korban untuk biaya pengobatan dan/atau pemakaman jika korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 229 ayat (1) huruf c tanpa menghentikan perkara pidana.
- (2) Dalam hal korban menderita kerugian fisik atau mental akibat kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 229 ayat (1) huruf b dan c, pihak yang bertanggung jawab (pengemudi, pemilik, atau perusahaan angkutan umum) wajib menanggung biaya pengobatan korban tanpa menghentikan perkara pidana.

Berikut bunyi Pasal 236:

- (1) Putusan pengadilan menetapkan besarnya ganti rugi yang wajib dibayarkan oleh pihak yang bertanggung jawab atas kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 229.
- (2) Apabila para pihak dapat merundingkan perdamaian, maka kewajiban penggantian kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam Kecelakaan Lalu Lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 229 ayat (2) dapat dilaksanakan di luar pengadilan.

Berikut ini adalah teks Pasal 237:

- (1) Sebagai bagian dari tugasnya untuk memberikan pertanggungan asuransi bagi korban kecelakaan, perusahaan angkutan umum wajib mengikuti program asuransi kecelakaan.
- (2) Orang yang bekerja sebagai awak kendaraan pada perusahaan angkutan umum wajib memiliki asuransi.

Dalam Pasal 240, hak-hak berikut diuraikan bagi korban kecelakaan:

- a. perwakilan hukum, perawatan medis, dan kompensasi dari pengendara atau majikan yang bersalah;
- b. ganti rugi dari orang atau badan yang bertanggung jawab atas tabrakan kendaraan; dan
- c. manfaat dari perusahaan asuransi untuk kecelakaan lalu lintas.

Meskipun perusahaan aplikasi transportasi *online* tidaklah termasuk sebagai perusahaan angkutan dan tidak ada aturan jelas mengenai perusahaan aplikasi tersebut, namun pada nyatanya perusahaan aplikasi tetap melakukan tindakan pencegahan dan juga memberikan perlindungan terhadap jaminan keselamatan penumpangnya/konsumen.

B. Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh Konsumen Transportasi *Online* apabila hak-hak Konsumen yang mengalami Kecelakaan Lalu Lintas tidak dipenuhi oleh Penyedia Jasa Transportasi *Online*

Pada hakikatnya, bisnis yang menyediakan layanan transportasi melalui aplikasi seluler akan membayar tagihan medis pelanggan mereka dan biaya terkait lainnya jika mereka terlibat dalam kecelakaan lalu lintas. Namun, pelanggan dan/atau penumpang memiliki pilihan hukum berikut jika perusahaan aplikasi gagal memenuhi kebutuhan ini.

Secara umum, pengecualian berikut ini diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999:

- (1) *Setiap konsumen yang dirugikan berhak menggugat perusahaan yang bersangkutan, baik melalui badan peradilan khusus yang dibentuk untuk menangani kasus tersebut, maupun melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang ada.*
- (2) *Para pihak dalam sengketa konsumen memiliki pilihan untuk menyelesaikannya di pengadilan atau, jika mereka lebih suka, menyelesaikannya di luar pengadilan.*
- (3) *Kecuali sebagaimana diatur dalam ayat (2), kesalahan pidana tetap diatur oleh hukum meskipun sengketa diselesaikan di luar pengadilan.*
- (4) *Hanya setelah salah satu atau kedua belah pihak telah menentukan bahwa upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan tidak berhasil, suatu kasus dapat diajukan melalui pengadilan.*

Dalam UU Perlindungan Konsumen, terdapat dua (2) jenis upaya hukum sebagaimana disebutkan dalam Pasal 45 tersebut, yaitu:

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

“Di luar pengadilan, konsumen dapat menyelesaikan sengketanya untuk menentukan jenis dan besarnya ganti rugi, serta menetapkan langkah-langkah untuk mencegah terulangnya kerugian yang dialami.”

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 nasihat 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). Hal ini termasuk konsumen perusahaan aplikasi maupun penumpang.

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

“Dengan memperhatikan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 45, maka ketentuan mengenai pengadilan umum berlaku untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui badan peradilan.”

Pengadilan yang melibatkan korporasi diatur dalam Pasal 46 UU

Perlindungan Konsumen, yang selain mengutip Pasal 45, menyatakan:

(1) Dalam hal pelaku usaha melakukan perbuatan melawan hukum, gugatan dapat diajukan oleh:

- a. konsumen yang dirugikan atau kuasa hukumnya;
- b. masyarakat pembeli yang memiliki kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen nonpemerintah yang terakreditasi, khususnya yayasan atau badan hukum yang dalam anggaran dasarnya menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan tujuan utama organisasi dan telah melaksanakan misinya sebagaimana dimaksud;
- d. badan pemerintah terkait dalam hal barang dan jasa yang digunakan menimbulkan kerugian finansial yang besar dan/atau korban jiwa yang banyak.

(2) Peradilan umum mengadili perkara yang diajukan oleh lembaga perlindungan konsumen, lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang perlindungan konsumen, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, c, atau d.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materiil yang besar dan/atau banyaknya korban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Selain itu, ketentuan pidana diatur dalam ketentuan Undang-Undang

Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagai berikut:

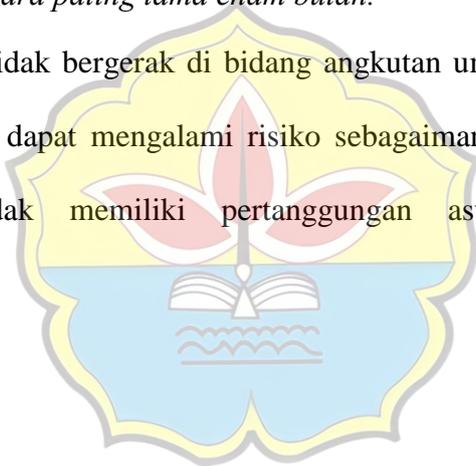
Pasal 309 :

“Setiap orang yang dinyatakan tidak memenuhi kewajiban mengganti kerugian kepada Penumpang, pengirim barang, atau pihak ketiga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 189 dapat dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp1.500.000,00 (satu miliar lima ratus juta rupiah) atau pidana kurungan paling lama 6 bulan.

Pasal 313 :

“Setiap orang yang tidak memberikan pertanggungan asuransi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 237 kepada awak dan penumpang dapat dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp1.500.000,00 (satu juta lima ratus ribu rupiah) atau kurungan penjara paling lama enam bulan.”

Meskipun tidak bergerak di bidang angkutan umum, perusahaan aplikasi transportasi online dapat mengalami risiko sebagaimana dimaksud dalam pasal tersebut jika tidak memiliki pertanggungan asuransi yang memadai.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut ini adalah temuan-temuan yang diperoleh dari proses penulisan skripsi ini:

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi *online* yang mengalami kecelakaan lalu lintas ialah memperoleh perlindungan dan jaminan asuransi dari perusahaan aplikasi transportasi *online* yang mana tiap penumpang/konsumen transportasi *online* mendapatkan jaminan atas perlindungan dan kenyamanan berkendara. Adapun apabila penumpang mengalami kecelakaan lalu lintas, penumpang/konsumen dapat mengajukan klaim asuransi kepada perusahaan transportasi *online*.
2. Apabila konsumen pengguna jasa transportasi online yang mengalami kecelakaan lalu lintas tidak memperoleh keadilan yang semestinya, maka konsumen memiliki pilihan hukum, yaitu menempuh jalur hukum di luar pengadilan atau menempuh prosedur sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Pemerintah perlu merevisi peraturan perundang-undangan di bidang transportasi, khususnya yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha

yang menyediakan aplikasi transportasi online kepada konsumen dan penumpang.

2. Bagi masyarakat luas sebaiknya mencari transportasi *online* yang telah menjamin keselamatan dan kenyamanan berkendara serta telah terlindungi oleh jaminan asuransi sehingga apabila terjadi kecelakaan lalu lintas, penumpang dapat mengajukan klaim.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit Media, 2001.
- Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan Strategis Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia dalam Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi Ekonomi*, Yogyakarta : Penerbit Genta Press, 2007.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2015.
- Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Depok : Raja Grafindo, 1996.
- C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Penerbit Balai Pustaka, 2001.
- Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008.
- Dwi Prasetyanto, *Keselamatan Lalu Lintas Infrastruktur Jalan*, Bandung : Penerbit Itenas, 2020.
- HMN Purwosutjipto, *Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Jakarta : Penerbit Djambatan, 2003.
- Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Penerbit Jala Permata Aksara, 2021.
- M. Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung : Mandar Maju, 1994.
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta; Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram : Mataram University Press, 2020.
- Muhamad Qustulani, *Modul Mata Kuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*, Tangerang : PSP Nusantara Press, 2018.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Administrasi Negara*, Surabaya : Bina Ilmu, 1987.
- , *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2011.
- Retnowati WD Tuti, *Implementasi Kebijakan Transportasi Online di Indonesia*, Yogyakarta : Penerbit Samudra Biru, 2022.
- , *Pelayanan Transportasi Online di Indonesia*, Ciputat : UM Jakarta Press, 2021.
- Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi : Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- , *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta : Kompas, 2003.

- Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahril, *Hukum Pengangkutan : Kajian Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Transportasi Udara*, Solo : Pustaka Iltizam, 2019.
- Soejono Abdurrahman, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rineka Cipta, 1997.
- Soesi Idayanti, *Hukum Transportasi*, Serang : Penerbit Tri Star Mandiri, 2023.
- Sudirman, dkk, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta : Magnum Pustaka Utama, 2020.
- Tim Revisi Universitas Batanghari, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Revisi Tahun 2021, Universitas Batanghari, Jambi, 2021.
- Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2007.
- Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2007.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Penerbit Kencana, 2013.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ;
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dicabut sebagian dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Angkutan Jalan
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat ;

C. Jurnal

- Agus Pribadiono, *Transportasi Online vs Transportasi Tradisional Non-Online Persaingan tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi oleh Penyelenggara Online*, Lex Jurnalica, Volume 13 Nomor 2, Agustus 2016, hlm. 132.
- Chandra Adi Gunawan Putra, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat*, Jurnal Analogi Hukum, 5 (1) (2023), hlm. 86-92.
- Geistiar Yoga Pramata, and Aminah Suradi, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang*

- Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Diponegoro Law Journal Volume 5, Nomor 3, 2016.*
- Raja Fauzi Siregar, dkk., *Analisis Kecelakaan Lalu Lintas (Black Site) pada Ruas Jalan H.T. Rizal Nurdin Kota Padangsidempuan*, Jurnal Fakultas Teknis Universitas Graha Nusantara, Statika Vol. 5 No. 1 April 2022, hlm. 14-30.
- Rimba Sastra Sasmita, *Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Belajar*, Jurnal Pendidikan dan Konseling Volume 2 No. 1 Tahun 2020, hlm. 99-103.
- Steni Feni Ema Mubalus, *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas di Kabupaten Sorong dan Penanggulangannya*, Jurnal Sosced Vol. 6 No. 1 Juli 2023.
- Wulan Berlianti dan Pamungkas Satya Putra, *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, April 2023, 9(8), 481-491

Internet

- Gojek, <https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>
- Grab, [https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_\(perusahaan\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Grab_(perusahaan))
- <https://goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx>
- Maxim, https://id.wikipedia.org/wiki/Taxi_Maxim
- Transportasi Online dalam Keseimbangan Supply – Demand, *Artikel*, <https://pustral.ugm.ac.id/transportasi-online-dalam-keseimbangan-supply-demand/#:~:text=Transportasi%20online%20di%20Indonesia%20mulai,melayani%20pengiriman%20makanan%20sejak%202020>.
- Website Resmi Gojek, <https://www.gojek.com/id-id/help/gocar/asuransi-perjalanan-aman-goride-dan-gocar>
- Website Resmi Gojek, <https://www.gojek.com/id-id/help/goride/asuransi-perjalanan-aman-basic-penumpang-goride>
- Website Resmi Grab, [https://help.grab.com/passenger/id-id/900004970083-Perlindungan-Asuransi-Keselamatan-Penumpang-Grab-\(2024\)](https://help.grab.com/passenger/id-id/900004970083-Perlindungan-Asuransi-Keselamatan-Penumpang-Grab-(2024))
- Website Resmi Grab, <https://www.grab.com/id/insurance/personal-accident/>