

Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online di Indonesia

Gusti Agung Rama Arya Diptha¹ Kadek Julia Mahadewi²

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pendidikan Nasional, Kota Denpasar, Provinsi Bali, Indonesia^{1,2}

Email: agungramadiptha@gmail.com¹ juliamahadewi@undiknas.ac.id²

Abstrak

Pada saat ini, kecanggihan akan aplikasi berbasis android maupun ios tengah banyak dimanfaatkan oleh individu-individu yang ingin merintis bisnis, tidak luput juga dalam bidang transportasi. Ojek merupakan salah satu kebutuhan yang sangat diperlukan masyarakat dalam mobilisasi. Berdasarkan Undang-Undang, Perlindungan konsumen diartikan sebagai berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam perlindungan kepada pengguna jasa dan barang, dari keterangan tersebut dapat dijelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang yang memakai suatu produk barang dan/atau jasa yang beredar dimasyarakat, baik untuk diri sendiri, keluarga maupun orang lain. Konsumen wajib dilindungi secara hukum melalui regulasi yang jelas dan pasti kebenarannya. Kepastian hukum ini merupakan suatu bentuk perlindungan yang ditujukan kepada para konsumen, baik itu berupa perlindungan terhadap hak-hak maupun esensi dari konsumen itu sendiri, agar pelaku usaha maupun penyedia layanan tidak bertindak sewenang-wenang yang dapat merugikan pihak konsumen.

Kata kunci: perlindungan konsumen, konsumen, kepastian hukum, jasa transportasi online

Abstract

At this time, the sophistication of Android and iOS-based applications is being widely used by individuals who want to start a business, not to be spared in the transportation sector. Ojek is one of the needs that is needed by the community in mobilization. Based on the law, consumer protection is defined as various efforts made by the government aimed at ensuring legal certainty in the protection of users of services and goods. circulating in the community, both for themselves, their families and others. Consumers must be legally protected through clear and certain regulations. This legal certainty is a form of protection aimed at consumers, both in the form of protecting the rights and essence of the consumers themselves, so that business actors and service providers do not act arbitrarily which can harm consumers.

Keywords: consumer protection, consumers, legal certainty, online transportation services



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk merupakan suatu kejadian yang sudah pasti dikarenakan setiap hari maupun detik terdapat adanya kelahiran disuatu tempat dan tentunya akan meningkatkan jumlah kebutuhan dari masyarakat itu sendiri, termasuk kebutuhan akan adanya transportasi. Transportasi merupakan bagian dari sarana pendukung yang digunakan dalam mengangkut manusia ataupun barang kebutuhan sehari-hari.(Setyawan & Sufandy, 2018). Ojek merupakan salah satu kebutuhan yang sangat diperlukan masyarakat dalam berpindah tempat yang dijalankan oleh seseorang dengan motor ataupun sejenisnya yang dimiliki secara pribadi atau perseorangan dengan tujuan untuk membantu mobilisasi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.

Pada saat ini, modernisasi dalam kehidupan sudah Nampak terlihat didepan mata, dilihat dari kecanggihan berbagai aplikasi yang telah beredar luas di masyarakat dan telah dipergunakan sebagai aplikasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan membantu para

usahawan dalam mengembangkan ekspansi bisnisnya.(fryda Lucyani, 2009) Hal ini dapat dilihat dengan semakin maraknya berbagai aplikasi seperti aplikasi travel dan tiket online, market place, dan lain sebagainya. Tidak luput juga dalam bidang transportasi, dimana para pelaku bisnis tersebut hadir sebagai penyedia jasa transportasi online atau ojek online. Semua yang berkaitan dengan pelayanan ataupun jasa yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi online tersebut memiliki upah tertentu, dan konsumen selaku pelanggan berkewajiban dalam membayar harga tersebut. Disini, penyedia jasa mendapatkan haknya dengan berupa pembayaran yang telah dibayarkan oleh pengguna, sedangkan hak dari pengguna jasa ataupun konsumen ialah mendapatkan hak atas layanan jasanya baik itu berupa pengangkutan orang maupun barang. (Yıldırım, 2018).

Dalam hal ini pemerintah selaku pemegang kekuasaan tidak berupaya dalam menangani berbagai regulasi khusus terkait ojek baik itu berupa sepeda motor maupun sejenisnya di dalam UU LLAJ ataupun pada PP Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Dari hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya ketidakpastian hukum terkait dengan kedudukan antara ojek dengan kendaraan bermotor umum. Hal ini dapat mengakibatkan kelalaian dalam tanggung jawab ojek selaku penyedia jasa terhadap konsumen, dilihat dari perspektif dalam regulasi UU LLAJ, di satu sisi UU LLAJ dalam hal ini hanya mengatur mengenai penjelasan terkait kendaraan yang masih rancu dan belum terikat kepada pihak penyedia jasa ojek yang dalam Pasal 1 ayat (10) hanya memberikan penjelasan bahwa "*kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran*" (Sastradinata, 2019).

Selain itu, dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen memberi penjelasan berupa konsumen adalah "*setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*". Dalam kenyataannya banyak terjadi kesalahpahaman serta kerugian yang diakibatkan dalam penggunaan jasa transportasi online terhadap pihak konsumen, baik itu berupa kecelakaan, keamanan konsumen saat menggunakan jasa, layanan yang buruk sehingga membuat konsumen merasa ketidaknyamanan, masalah teknis pada aplikasi, serta dapat terjadinya pelanggaran privasi dan kebocoran data pengguna. Oleh karena hal tersebut maka, Konsumen wajib dilindungi secara hukum melalui regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang sudah jelas dan pasti kebenarannya (Sastradinata, 2019). Kepastian hukum ini merupakan suatu bentuk perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan yang telah dipaparkan diatas, dalam hal ini penulis memiliki gagasan untuk membahas mengenai aspek hukum perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa transportasi online di Indonesia. Dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan mengenai perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa transportasi online. Penelitian ini juga bertujuan untuk menyelidiki aspek hukum perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa transportasi online di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Dalam karya ilmiah ini, metode yang digunakan adalah yuridis normatif. Yuridis normatif merupakan penelitian yang memberikan penjelasan secara sistematis mengenai suatu aturan yang mengatur suatu kategori hukum tertentu, serta dengan menganalisis berbagai perspektif hukum yang memiliki inti pokok yang sama dengan tema dari karya ilmiah ini. Data diperoleh

melalui studi kepustakaan dan telah dilakukan analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait jasa transportasi online di Indonesia.

Jenis pendekatan yang dipergunakan dalam karya ilmiah ini adalah dengan mempergunakan pendekatan regulasi atau undang-undang yang terkait (statute approach) merupakan suatu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua aturan perundang-undangan yang berlaku dan berbagai regulasi yang bersangkutan dengan tema hukum yang disampaikan. Selain pendekatan diatas, dalam karya ilmiah ini juga menggunakan pendekatan konseptual (conceptual approach) merupakan suatu pendekatan yang berfokus kepada pandangan ataupun doktrin-doktrin dari para ahli di dalam ilmu hukum.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa transportasi online di Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan keterangan berupa kerangka hukum yang penting digunakan dalam melindungi hak-hak konsumen dalam konteks penelitian ini. Namun, ditemukan beberapa celah atau kekurangan dalam regulasi (peraturan) yang ada pada saat ini, pada contohnya yaitu ketidakjelasan penyedia jasa transportasi online dalam tanggung jawab terhadap pengguna jasa dan persyaratan keamanan bagi pengguna.

Selain hal diatas tersebut, adapun analisis terhadap beberapa kasus yang pernah terjadi mengenai jasa transportasi online ini menunjukkan adanya masalah terkait pada praktik-praktik bisnis di sektor ojek online, contohnya yaitu adanya penolakan penumpang secara diskriminatif, terjadinya kenaikan tarif jasa transportasi yang secara tiba-tiba dan tidak wajar, dan adanya ketidakjelasan mengenai tanggung jawab atas terjadinya kecelakaan atau kerusakan yang terjadi pada saat konsumen memakai jasa transportasi ini.

Pembahasan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa perlindungan hukum terhadap penggunaan jasa transportasi berbasis online di Indonesia merupakan suatu bentuk perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif. Preventif dalam hal ini mengacu pada tujuan untuk mencegah agar penyedia jasa transportasi online tidak dapat melakukan upaya pelanggaran kepada pihak konsumen selaku pengguna jasa transportasi online. Sedangkan represif dalam hal ini yaitu bertujuan untuk menyelesaikan berbagai masalah menyangkut sengketa perlindungan hukum di bidang jasa transportasi online tersebut.

Selain itu, pengertian mengenai konsumen telah dirumuskan secara khusus pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa "*Konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk di perdagangkan.*" Selanjutnya disebutkan mengenai perlindungan konsumen pada Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, yaitu "*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*"

Adapun asas-asas dalam perlindungan konsumen disebutkan dan telah dijabarkan pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu sebagai berikut;

1. "Manfaat dalam hal ini diklasifikasikan kedalam asas kepentingan yang dimaksudkan dari asas ini yaitu segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk pembangunan nasional;

2. Asas Keadilan ini bertujuan untuk memaksimalkan peran serta seluruh masyarakat dan memberikan kesempatan yang adil kepada seluruh konsumen dan para pelaku usaha memperoleh hak dan memenuhi kewajiban yang dibebankan kepadanya;
3. Asas Keseimbangan bertujuan agar memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah yang diartikan dalam arti material atau spiritual;
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen memiliki tujuan agar memberikan jaminan keselamatan dan keamanan bagi konsumen dalam proses penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi ataupun yang digunakan;
5. Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar para pelaku usaha maupun konsumen menaati segala regulasi atau peraturan perundang-undangan dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.”

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan adanya tujuan yang terkandung didalam peraturan ini yang disebutkan pada Pasal 3 huruf d dan f, yaitu sebagai berikut:

- d. *“Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;*
- f. *Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.”*

Kemudian pada Pasal 4 huruf a, c, d dan h Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 disebutkan bahwa hak konsumen yaitu sebagai berikut ini, yaitu:

- a. *“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;*
- c. *Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;*
- d. *Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;*
- h. *Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”*

Selanjutnya disebutkan bahwa kewajiban-kewajiban dari konsumen telah dijelaskan pada Pasal 7 huruf a, b, c, d, f, dan g yaitu sebagai berikut ini:

- a. *“Berusaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan berdagang;*
- b. *Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;*
- c. *Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- d. *Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;*
- f. *Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- g. *Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa.”*

Berdasarkan uraian diatas tersebut dapat diketahui bahwa tujuan dari adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah dengan menciptakan sistem perlindungan kepada para konsumen, perlindungan tersebut berupa kepastian hukum, keterbukaan informasi, mendapatkan informasi, keamanan, kenyamanan dan keselamatan. Hak konsumen adalah

mendapatkan berbagai hal positif kepada konsumen yaitu dengan mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan, kompensasi ganti rugi dalam hal menggunakan jasa transportasi online tersebut. Adapun kewajiban dari para pelaku usaha adalah dengan bertindak atau beritikad baik selama kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar jelas serta jujur dalam usaha jasa transportasi online yang dijalankannya, memberikan kompensasi berupa ganti rugi kepada para konsumen yang terlibat didalamnya akibat dari penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan oleh jasa transportasi online tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen ini merupakan dasar atau dapat dikatakan sebagai payung hukum utama dalam pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan Undang-Undang ini memberikan penjelasan mengenai kerangka kerja yang penting didalam melindungi hak-hak dari para konsumen, termasuk didalam konteks penggunaan jasa transportasi online di Indonesia. Namun, terdapat adanya beberapa kelemahan dan celah dalam mengimplementasikannya dalam kegiatan berjalannya jasa transportasi online ini. Dari berbagai kelemahan yang ada, salah satu contohnya yaitu tidak adanya ketentuan yang secara khusus mengatur mengenai tanggung jawab dari pihak penyedia jasa transportasi online pada masa situasi yang darurat seperti kecelakaan ataupun kerusakan yang terjadi selama masa penggunaan jasa transportasi online tersebut. Oleh karena hal tersebut, maka perlu dilakukannya suatu peninjauan ulang serta revisi terkait peraturan-peraturan yang lama dan melakukan pembaruan terhadap peraturan-peraturan, yang dimana hal ini dilakukan sebagai upaya dalam mengatasi kekurangan dan memberikan perlindungan yang lebih protektif bagi konsumen.

Terkait dengan Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi, Pemerintah selaku pemegang kekuasaan telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 12 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek. Dalam peraturan ini telah dicantumkan pengaturan mengenai pengelenggaraan angkutan umum berbasis aplikasi, termasuk didalamnya yaitu jasa transportasi online. Dengan adanya peraturan ini, mewajibkan kepada seluruh penyedia jasa transportasi online untuk memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah disyaratkan, yaitu seperti pendaftaran, perizinan usaha dan persyaratan teknis terkait kendaraan yang dipergunakan. Namun, dalam Peraturan Pemerintah ini lebih berfokus kepada aspek-aspek terkait operasional dan administratif daripada perlindungan konsumen secara khusus. Dari hal tersebut, diperlukan adanya revisi serta penambahan ketentuan yang lebih menegaskan kepada perlindungan dari hak-hak konsumen dalam penggunaan jasa transportasi online.

Sejalan dengan peraturan diatas maka Kementerian Perhubungan juga telah menerbitkan beberapa peraturan yang secara khusus merincikan terkait jasa transportasi online, seperti dengan dibentuknya Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 108 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek secara Elektronik. Dari adanya peraturan ini, memberikan adanya pegangan atau pedoman dalam teknis dan persyaratan operasional bagi penyedia jasa transportasi online yang bersangkutan. Namun, masih terdapat adanya celah dalam peraturan ini sehingga diperlukan adanya peningkatan ketentuan perlindungan konsumen yang lebih proporsional, tepat, kuat, efisien dan jelas dalam peraturan-peraturan yang akan dibuat kedepannya. Misalnya dengan lebih menekankan dan menjelaskan mengenai perlindungan konsumen dalam hal kecelakaan, penolakan diskriminatif konsumen dan transparansi tarif.

Terkait dengan berbagai kecemasan publik terhadap perlindungan konsumen khususnya pada saat menggunakan jasa transportasi online, Pemerintah dengan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) selaku badan yang membawahi penanganan mengenai

perlindungan konsumen yang memiliki peran dalam pengawasan serta perlindungan hak-hak konsumen di Indonesia. Namun, dalam konteks terkait penggunaan jasa transportasi online di Indonesia, yang menjadi badan pengawasannya ialah Badan Pengawasan Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI) yang memiliki tugas dan peran sebagai pengawasan dalam sektor jasa transportasi online di Indonesia. Selain hal tersebut BAPPEBTI memiliki peran sebagai badan yang mengawasi serta menindak pelanggaran terkait perlindungan konsumen yang dilakukan oleh para penyedia jasa transportasi online di Indonesia. Akan tetapi, BAPPEBTI masih terbatas pada aspek teknis serta operasional yang dilakukan penyedia jasa transportasi online, contohnya seperti perizinan dan persyaratan teknis kendaraan yang digunakan dalam operasional kegiatan jasa.

Dalam pembahasan ini perlu dicatat bahwa diperlukan adanya peninjauan ulang dan peningkatan berbagai peraturan terkait yang mengatur perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa transportasi online di Indonesia. Beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan dalam hal ini, antara lain yaitu:

1. **Perlindungan Terhadap Kecelakaan atau Kerusakan yang Dialami oleh Konsumen.** Dalam menggunakan jasa transportasi online, pasti terdapat adanya risiko terjadinya kecelakaan ataupun kerusakan baik itu jasa maupun barang dan hal yang terkait dengan hal tersebut. Maka dalam hal ini, diperlukan adanya ketentuan yang jelas mengenai tanggung jawab dari penyedia jasa ini. Selain itu, pembaruan peraturan harus mencakup berbagai persyaratan seperti asuransi yang memadai, mekanisme dalam penyelesaian klaim yang lebih efektif dan kewajiban penyedia jasa transportasi online dalam memberikan kompensasi yang adil kepada konsumen yang telah mengalami kerugian baik itu kecelakaan ataupun kerusakan.
2. **Penanganan Praktik Diskriminatif.** Pada praktiknya, upaya diskriminatif merupakan suatu reaksi penolakan penumpang berdasarkan lokasi konsumen, gender dari konsumen atau status sosial dari konsumen itu sendiri. Hal ini haruslah ditekan apabila pihak dari penyedia jasa transportasi online masih memiliki itikad baik dalam berusaha sebab upaya diskriminatif ini tidak sesuai dengan hak-hak kemanusiaan yang dimana segala ras, suku, budaya maupun hal yang terkaitnya merupakan suatu hak untuk berdiri sama dengan yang lain dan tidak adanya perbedaan. Dalam hal ini, diperlukan peraturan yang tegas memuat ketentuan yang melarang praktik diskriminatif ini secara tegas dan BAPPEBTI selaku badan pengawasan harus memiliki kewenangan yang cukup untuk bertindak tegas dalam mengawasi maupun menindaklanjuti terkait praktik diskriminatif tersebut.
3. **Transparansi Tarif dan Estimasi Biaya.** Dalam hal ini, konsumen haruslah diberikan akses yang jelas serta transparan terhadap tarif yang dikenakan oleh penyedia jasa transportasi online. Dalam pelaksanaannya, peraturan harus mewajibkan penyedia jasa untuk memberikan keterangan yang jelas terkait rincian estimasi biaya sebelum konsumen memesan maupun menggunakan jasa, hal ini diperlukan sebagai upaya dalam menghindari kenaikan tarif yang tidak wajar dan memberikan penjelasan yang efektif mengenai struktur dari tarif yang diberikan.
4. **Mekanisme Penyelesaian Sengketa.** Peraturan yang ada saat ini masih dianggap rancu dan kurang efektif terkait mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena hal tersebut, maka peraturan juga harus menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan proporsional antara konsumen dengan penyedia jasa transportasi online. Mekanisme ini dapat mencakup berupa penyelesaian melalui mediasi, arbitrase ataupun pengadilan konsumen yang secara khusus mengatasi permasalahan yang timbul dalam penggunaan jasa transportasi online.

Dilihat dari berbagai data dan permasalahan yang ada selama kegiatan berlangsungnya jasa transportasi online di Indonesia, terlihat bahwa perundang-undangan yang berlaku saat ini masih kurang efektif dan terlihat berbagai kekurangannya dari perspektif hukum dan perspektif lainnya, maka sebagai upaya dalam mengatasi hal tersebut diperlukan peninjauan kembali dan perbaikan. Meskipun terdapat beberapa peraturan yang secara khusus mengatur mengenai operasional dan persyaratan teknis, pada bagian perlindungan konsumen ini masih perlu lagi diperkuat. Dari hal tersebut dapat terciptanya suasana yang lebih kondusif dengan terjaganya hak-hak dari konsumen dan dengan hubungan yang lebih baik lagi dengan kedua belah pihak dalam penggunaan jasa transportasi online antara konsumen dengan penyedia jasa.

Adapun rekomendasi yang dapat diajukan sebagai upaya dalam menangani permasalahan terkait perlindungan konsumen ini yaitu sebagai berikut:

1. Revisi dan pembaruan peraturan. Dalam hal ini, pemerintah perlu lebih gencar lagi dalam melakukan tindakan revisi dan pembaruan terkait peraturan yang telah ada, hal ini dilakukan untuk memperkuat regulasi terkait perlindungan konsumen dalam hal penggunaan jasa transportasi online di Indonesia. Beberapa hal yang perlu diregulasi dan diperbarui kembali yaitu mencakup pengklarifikasian tanggung jawab penyedia jasa pada saat genting atau darurat seperti kecelakaan atau kerusakan, mewajibkan adanya asuransi yang memadai, dan memperjelas mekanisme penyelesaian klaim bagi konsumen.
2. Penguatan peran dan kewenangan BAPPEBTI. BAPPEBTI perlu diberikan peran yang lebih kuat dalam menindak praktik-praktik yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen dan dalam hal mengawasi tindakan penyelewengan perlindungan konsumen. Beberapa hal yang terkait adalah berupa pengawasan terhadap praktik diskriminatif, transparansi tarif, dan penanganan sengketa antara konsumen dengan penyedia jasa transportasi online.
3. Kampanye dan edukasi. Selain perlunya aturan yang kuat, diperlukan juga kampanye serta edukasi kepada masyarakat. Pemerintah dan pihak-pihak terkait juga harus lebih meningkatkan lagi kesadaran serta refleksi hak-hak para konsumen dalam penggunaan jasa transportasi online dan memberikan wawasan kepada masyarakat terkait cara melaporkan pelanggaran yang sedang dialami oleh konsumen di masyarakat.
4. Kolaborasi antara pemerintah dengan pihak industri. Kolaborasi antara pemerintah dengan industri jasa transportasi online juga harus ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya yaitu dengan melalui dialog yang konstruktif, pemerintah dan industri dapat bekerja sama dalam menangani permasalahan, identifikasi masalah dan mencari solusi yang saling menguntungkan kedua belah pihak. Dengan hal ini, dapat membantu meningkatkan perlindungan kepada konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa perlindungan hukum terhadap penggunaan jasa transportasi berbasis online di Indonesia merupakan suatu bentuk perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif. Preventif dalam hal ini mengacu pada tujuan untuk mencegah agar penyedia jasa transportasi online tidak dapat melakukan upaya pelanggaran kepada pihak konsumen selaku pengguna jasa transportasi online. Sedangkan represif dalam hal ini yaitu bertujuan untuk menyelesaikan berbagai masalah menyangkut sengketa perlindungan hukum di bidang jasa transportasi online tersebut.

Perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa transportasi online di Indonesia masih rancu dan memiliki banyak celah atau kesalahan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan

adanya perbaikan dan pembaruan terkait regulasi atau peraturan-peraturan terkait. Diperlukan juga langkah-langkah konkret dalam mengatasi hal tersebut, contohnya yaitu dengan memperkuat landasan hukum terkait perlindungan konsumen, mengatasi praktik-praktik yang dapat merugikan pihak konsumen serta dengan menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi online di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arapenta, D. C. (2022). *Kecelakaan Penumpang Ojek Online Ditinjau Dari Persepektif Hukum Asuransi Dan Perlindungan Konsumen*. *Juris and Society: Jurnal Ilmiah Sosial dan Humaniora*, 2(1), 32-50.
- Maria, A. (2019). *Aspek Hukum Transportasi Berbasis Aplikasi Dalam Perspektif Hukum Indonesia*. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 3(2), 176-187.
- Pernando, N., Azheri, B., & Fauzi, W. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Pengguna Jasa Pengiriman Angkutan Online*. *Soumatera Law Review*, 4(1), 135-149.
- Sastradinata, D. N. (2019). *Aspek pertanggungjawaban pengemudi ojek online dalam kasus kecelakaan yang melibatkan penumpang dilihat dari hukum perlindungan konsumen*. *Jurnal Independent*, 6(2), 113-119.
- Sastradinata, D. N. (2019). *Aspek Pertanggungjawaban Pengemudi Ojek Online Dalam Kasus Kecelakaan Yang Melibatkan Penumpang Dilihat Dari Hukum Perlindungan Konsumen*. *Jurnal Independent*, 6(2), 113. <https://doi.org/10.30736/ji.v6i2.80>
- Setyawan, A. S., & Sufandy, D. A. (2018). *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Kota Batam*. *Journal of Judicial Review*, XX(1), 17-34. <http://journal.uib.ac.id/index.php/jjr/article/view/310%0Ahttps://journal.uib.ac.id/index.php/jjr/article/download/310/303>
- Widodo, R. N. (2017). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Ojek Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.