



Analisis Yuridis Tanggung Jawab Pengemudi dan Perusahaan Aplikasi terhadap Penumpang Ojek Online yang Mengalami Kecelakaan

Didit Darmawan¹, Ahmad Fausi²

Universitas Sunan Giri Surabaya, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: dr.diditdarmawan@gmail.com.

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 01 Mei 2026

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged the emergence of online motorcycle taxi services as part of the transformation of application-based transportation that offers convenience, speed, and efficiency to the public. Behind these benefits, complex legal issues arise when passengers experience accidents while using the service, especially related to the division of responsibility between the driver as the direct operator and the application provider company as the platform organizer. This study aims to analyze and describe the responsibilities of online motorcycle taxi services businesses towards passengers who experience accidents. Specifically, this study examines the basis for legal protection for transportation service passengers, the contractual relationship between carriers and passengers, the rights and obligations of business actors, the principles of responsibility in transportation law, and the implementation of responsibility in online motorcycle taxi services. This study uses a normative juridical method with a statutory and conceptual approach. The legal materials used consist of primary legal materials in the form of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation, and the Civil Code, and secondary legal materials in the form of scientific literature, legal textbooks, journal articles, and related doctrines. The research results show that passengers of transportation services have a fairly strong legal basis for protection, both within the consumer protection system and transportation law. In every transportation process, an agreement arises that gives rise to reciprocal rights and obligations between passengers and business actors. Transportation law recognizes the principles of liability based on fault, liability based on presumption, and absolute liability, each of which determines different patterns of proof and the assignment of responsibility. In the practice of online motorcycle taxi services, responsibility for passengers who experience accidents essentially involves two parties: the driver and the application provider. However, limiting the company's liability through the driver's status as a work partner creates legal uncertainty for passengers. Therefore, a more stringent legal interpretation and more effective protection are needed so that passengers as consumers obtain certainty, justice, and appropriate legal remedies when they experience losses.

Keywords: Legal responsibility, online motorcycle taxis, passengers, accidents, consumer protection.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong lahirnya layanan ojek online sebagai bagian dari transformasi transportasi berbasis aplikasi yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi bagi masyarakat. Di balik manfaat tersebut, muncul persoalan hukum yang kompleks ketika penumpang mengalami kecelakaan dalam penggunaan layanan, terutama berkaitan dengan pembagian tanggung jawab antara pengemudi sebagai pelaksana langsung dan perusahaan penyedia aplikasi sebagai penyelenggara platform. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan tanggung jawab bisnis layanan ojek online terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan. Secara khusus, penelitian ini mengkaji landasan perlindungan hukum bagi penumpang jasa transportasi, hubungan perjanjian antara pengangkut dan penumpang, hak dan kewajiban pelaku usaha, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum pengangkutan, serta implementasi tanggung jawab dalam layanan ojek online. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan bahan hukum sekunder berupa literatur ilmiah, buku teks hukum, artikel jurnal, dan doktrin terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang jasa transportasi memiliki landasan perlindungan hukum yang cukup kuat, baik dalam sistem hukum perlindungan konsumen maupun hukum pengangkutan. Dalam setiap proses pengangkutan juga lahir hubungan perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban timbal balik antara penumpang dan pelaku usaha. Hukum pengangkutan mengenal prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan, tanggung jawab berdasarkan praduga, dan tanggung jawab mutlak, yang masing-masing menentukan pola pembuktian dan pembebanan tanggung jawab secara berbeda. Dalam praktik layanan ojek online, tanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan pada dasarnya melibatkan dua pihak, yaitu pengemudi dan perusahaan penyedia aplikasi. Namun, pembatasan tanggung jawab perusahaan melalui status pengemudi sebagai mitra kerja menimbulkan ketidakpastian hukum bagi penumpang. Oleh karena itu, diperlukan penafsiran hukum yang lebih tegas dan perlindungan yang lebih efektif agar penumpang sebagai konsumen memperoleh kepastian, keadilan, dan pemulihan hukum yang layak ketika mengalami kerugian.

Kata Kunci: *Tanggung jawab hukum, ojek online, penumpang, kecelakaan, perlindungan konsumen.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan digital telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor transportasi. Perubahan ini memang tidak bisa dihindari karena teknologi telah mengubah nilai-nilai budaya dan cara masyarakat berinteraksi di era modern ini (Al Hakim et al., 2021). Salah satu bentuk transformasi yang paling nyata adalah hadirnya layanan ojek online sebagai model transportasi berbasis aplikasi yang menghubungkan penumpang dengan pengemudi secara cepat, fleksibel, dan efisien. Kehadiran layanan ini menjawab kebutuhan masyarakat urban maupun semiurban terhadap moda transportasi yang mampu mengatasi keterbatasan waktu, kemacetan, dan aksesibilitas. Apalagi saat ini, penggabungan antara manajemen perubahan dan strategi teknologi menjadi kunci utama agar transformasi digital bisa berjalan

dengan baik (Sinambela, 2023). Selain itu, kita juga melihat bagaimana literasi digital di kalangan anak muda zaman sekarang semakin berkembang pesat melalui penggunaan media sosial (Kurniawan et al., 2021). Dalam praktiknya, ojek online tidak hanya dipandang sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem ekonomi digital yang mengandalkan integrasi teknologi, algoritma, dan kemudahan transaksi (Kusmawarni & Nasir, 2023). Namun, di balik manfaat praktis tersebut, berkembang pula persoalan hukum yang tidak sederhana, khususnya ketika terjadi kecelakaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang sebagai pengguna jasa.

Persoalan kecelakaan penumpang dalam layanan ojek online menempatkan isu tanggung jawab hukum sebagai salah satu titik sentral yang perlu dikaji secara serius. Dalam setiap kegiatan transportasi, keselamatan penumpang merupakan unsur mendasar yang tidak dapat dipisahkan dari kewajiban penyelenggara jasa (Saputri, 2024). Hal ini penting karena inovasi dalam bidang layanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penggunanya (Essa et al., 2024). Akan tetapi, dalam praktiknya, ketika kecelakaan terjadi, fokus pertanggungjawaban sering kali hanya diarahkan kepada pengemudi sebagai pelaksana lapangan, sementara kedudukan perusahaan penyedia aplikasi sebagai entitas bisnis yang mengorganisasi, mengendalikan, dan memperoleh keuntungan dari sistem layanan justru kerap berada dalam wilayah yang kabur. Keadaan ini menimbulkan persoalan perlindungan hukum bagi konsumen, sebab penumpang sebagai pihak yang dirugikan sering berhadapan dengan situasi yang tidak pasti mengenai kepada siapa tuntutan hukum harus diarahkan dan sampai sejauh mana masing-masing pihak wajib bertanggung jawab.

Permasalahan tersebut menjadi semakin kompleks karena layanan ojek online berkembang di tengah kerangka hukum yang pada awalnya lebih banyak dirancang untuk pola transportasi konvensional. Model bisnis berbasis aplikasi memiliki karakteristik yang berbeda dari pengangkutan tradisional, baik dari segi hubungan kerja, mekanisme pemesanan, sistem pembayaran, maupun pengendalian operasional (Shetty et al., 2022). Selain itu, kita juga perlu melihat bagaimana aturan mengenai kontrak elektronik bekerja agar transaksi digital tetap memiliki kekuatan hukum yang sah dan efektif (Sulaiman et al., 2023). Dalam transportasi konvensional, hubungan antara perusahaan dan pelaksana layanan umumnya lebih mudah diidentifikasi melalui struktur kerja yang formal. Sebaliknya, dalam ojek online, perusahaan penyedia aplikasi kerap menempatkan diri sebagai penyedia platform digital, sedangkan pengemudi dikonstruksikan sebagai mitra kerja yang berdiri sendiri. Posisi ini melahirkan persoalan yuridis karena perusahaan secara ekonomi menikmati manfaat dari layanan yang berjalan, tetapi pada saat yang sama berupaya membatasi tanggung jawabnya terhadap risiko yang timbul dalam pelaksanaan layanan tersebut.

Status pengemudi sebagai mitra kerja, bukan karyawan, merupakan isu sentral yang sangat memengaruhi pola pertanggungjawaban dalam layanan ojek online (Aryaputri et al., 2023). Dalam banyak kasus, sistem algoritma yang digunakan dalam platform digital terkadang menciptakan ketidakpastian bagi para pekerjanya (Rohmawati & Mardikaningsih, 2023). Konstruksi kemitraan tersebut

sering digunakan oleh perusahaan untuk menegaskan bahwa hubungan antara perusahaan dan pengemudi bukan hubungan subordinatif yang melahirkan tanggung jawab penuh sebagaimana hubungan kerja dalam hukum ketenagakerjaan. Namun, secara faktual, perusahaan tetap memiliki peran yang besar untuk mengatur sistem layanan melalui penentuan tarif, standar pelayanan, mekanisme pemesanan, sistem penilaian, hingga pengenaan sanksi berbasis aplikasi. Artinya, meskipun secara formal hubungan itu disebut kemitraan, dalam praktik terdapat bentuk pengendalian yang menunjukkan keterlibatan perusahaan dalam keseluruhan proses pengangkutan. Kondisi ini serupa dengan tantangan dalam transaksi e-commerce, di mana platform memiliki tanggung jawab besar untuk menjamin kelancaran proses bagi penggunaannya (Anugroh et al., 2023). Kondisi inilah yang menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai apakah perusahaan penyedia aplikasi dapat melepaskan diri sepenuhnya dari tanggung jawab ketika penumpang mengalami kecelakaan dalam penggunaan layanan yang mereka kelola.

Di sisi lain, dari sudut pandang hukum perdata dan hukum pengangkutan, setiap proses pengangkutan pada dasarnya melahirkan hubungan hukum antara pengangkut dan penumpang. Hubungan ini didasarkan pada adanya perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik, di mana penumpang berhak memperoleh pelayanan yang aman dan layak, sementara pengangkut berkewajiban mengantarkan penumpang ke tujuan dengan selamat (Saputri, 2024). Kejelasan mengenai hak-hak ini sangat dibutuhkan, termasuk perlindungan hukum bagi pengguna dompet digital yang sering menghadapi risiko dalam transaksi nontunai (Oriento et al., 2023). Hubungan hukum tersebut tidak lagi sederhana karena melibatkan tiga pihak sekaligus, yaitu penumpang, pengemudi, dan perusahaan penyedia aplikasi. Keterlibatan tiga subjek ini menimbulkan perdebatan mengenai siapa yang sesungguhnya harus diposisikan sebagai pengangkut, siapa yang berkedudukan sebagai pelaku usaha, dan siapa yang memikul tanggung jawab utama atas kerugian yang timbul akibat kecelakaan. Kajian terhadap bentuk hubungan hukum antarpara pihak menjadi penting untuk memperoleh kejelasan mengenai dasar pertanggungjawaban yang tepat.

Selain persoalan hubungan hukum, isu lain yang juga mendesak untuk dianalisis adalah dasar perlindungan hukum bagi penumpang sebagai konsumen jasa transportasi. Dalam sistem hukum Indonesia, perlindungan terhadap penumpang dapat ditelusuri antara lain melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang pada prinsipnya menempatkan keselamatan, keamanan, dan ganti kerugian sebagai bagian dari hak konsumen (Ramadhan *et al.*, 2025). Efektivitas perlindungan konsumen ini juga menjadi perhatian dalam transaksi di marketplace besar untuk memastikan pengguna merasa aman (Irfan & Negara, 2023). Akan tetapi, penerapan ketentuan tersebut terhadap layanan ojek online masih memunculkan banyak pertanyaan, terutama karena transportasi berbasis aplikasi berkembang lebih cepat daripada kemampuan regulasi untuk menyesuaikan diri secara rinci. Akibatnya, terdapat kesenjangan antara norma perlindungan yang tersedia secara umum dengan implementasi konkret di lapangan. Kesenjangan inilah yang menyebabkan

penumpang sering berada dalam posisi yang lemah ketika harus menuntut haknya setelah mengalami kerugian akibat kecelakaan.

Persoalan tanggung jawab tidak dapat dilepaskan dari prinsip-prinsip pertanggungjawaban yang berkembang dalam doktrin dan peraturan perundang-undangan. Hukum pengangkutan mengenal tanggung jawab berdasarkan kesalahan, tanggung jawab berdasarkan praduga, dan tanggung jawab mutlak, yang masing-masing memiliki implikasi berbeda terhadap beban pembuktian, ruang pembelaan, dan kemungkinan pembebasan tanggung jawab (Saputri, 2024). Di samping itu, pendekatan keadilan restoratif kini mulai banyak dibahas sebagai cara alternatif dalam menyelesaikan berbagai masalah hukum di Indonesia (Wijaya et al., 2022). Penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam layanan ojek online memerlukan analisis yang lebih cermat karena karakteristik layanannya berbeda dari pengangkutan umum konvensional. Termasuk dalam ruang digital, penyelesaian masalah melalui keadilan restoratif juga dianggap perlu untuk menangani kasus-kasus hukum secara lebih bijak (Rianto et al., 2023). Selain itu, perlu pula dipertimbangkan masa berlakunya tanggung jawab pengangkut, yaitu sejak kapan tanggung jawab dianggap mulai lahir dan kapan tanggung jawab itu berakhir. Tanpa kejelasan mengenai prinsip dan batas waktu tanggung jawab tersebut, maka penyelesaian hukum terhadap kecelakaan penumpang akan terus menghadapi ketidakpastian.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan tanggung jawab bisnis layanan ojek online terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan. Secara lebih rinci, penelitian ini pertama-tama bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis landasan perlindungan hukum bagi penumpang jasa transportasi, khususnya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, termasuk status hukum penumpang serta hak dan kewajiban yang melekat padanya. Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan perjanjian antara pengangkut dan penumpang serta hak dan kewajiban pelaku usaha dalam penyelenggaraan jasa transportasi, termasuk tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum pengangkutan, meliputi tanggung jawab berdasarkan kesalahan, tanggung jawab berdasarkan praduga, dan tanggung jawab mutlak, serta masa berlakunya tanggung jawab pengangkut. Terakhir, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara kritis implementasi tanggung jawab dalam layanan ojek online, termasuk pembagian tanggung jawab antara pengemudi dan perusahaan penyedia aplikasi, serta kendala yang timbul akibat status pengemudi sebagai mitra kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (yuridis normatif), yaitu penelitian yang mengkaji hukum sebagai sistem norma, asas, peraturan, dan doktrin hukum. Penelitian hukum normatif dipilih karena fokus utama penelitian ini adalah pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan, prinsip-prinsip hukum,

serta konsep-konsep hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab penyedia jasa transportasi, khususnya layanan ojek online, terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah dan menganalisis ketentuan hukum positif yang relevan, meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1233 dan Pasal 1365 (Jalilah et al., 2025). Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis doktrin-doktrin hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum pengangkutan, serta konsep perjanjian pengangkutan.

Jenis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer adalah peraturan perundang-undangan yang memiliki kekuatan hukum mengikat, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Bahan hukum sekunder mencakup literatur ilmiah, buku teks hukum, artikel jurnal hukum, dan doktrin-doktrin yang membahas mengenai perlindungan konsumen, hukum pengangkutan, tanggung jawab pelaku usaha, serta layanan transportasi berbasis aplikasi online. Bahan hukum tersier berupa kamus hukum juga digunakan untuk memperjelas istilah-istilah teknis yang relevan.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (library research), yaitu dengan mengidentifikasi, menginventarisasi, mengkaji, dan mensistematisasikan peraturan perundang-undangan, literatur, serta dokumen hukum lainnya yang relevan dengan topik penelitian (Rohman et al., 2024). Seluruh bahan hukum yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan cara menafsirkan dan menghubungkan bahan-bahan hukum untuk menemukan asas, norma, dan konsep hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab bisnis layanan ojek online terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan.

Teknik analisis yang digunakan adalah penalaran deduktif, yaitu menarik kesimpulan khusus dari ketentuan hukum umum yang berlaku, serta interpretasi hukum yang meliputi interpretasi gramatikal (penafsiran menurut arti kata), interpretasi sistematis (penafsiran dengan menghubungkan dengan pasal lain dalam peraturan yang sama), dan interpretasi teleologis (penafsiran berdasarkan tujuan hukum). Dengan metode penelitian ini, diharapkan diperoleh hasil kajian yang mendalam dan sistematis mengenai tanggung jawab hukum bisnis layanan ojek online terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan, baik dari perspektif hukum perlindungan konsumen maupun hukum pengangkutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Landasan Perlindungan Hukum bagi Penumpang Jasa Transportasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktik penyelenggaraan jasa transportasi, perlindungan hukum terhadap penumpang masih sering menghadapi persoalan pada tataran implementasi. Kecelakaan yang menimpa penumpang kerap dipandang semata sebagai peristiwa faktual di lapangan, padahal di balik peristiwa tersebut terdapat konsekuensi hukum yang menuntut kejelasan mengenai pihak yang wajib bertanggung jawab (Saputri, 2024). Hal ini dikarenakan perubahan pola komunikasi dan dinamika masyarakat digital yang kini jauh lebih kompleks dibandingkan sebelumnya (Darmawan, 2021). Pada titik inilah perlindungan hukum bagi penumpang memperoleh relevansinya, karena penumpang bukan sekadar pengguna layanan, melainkan subjek hukum yang memiliki hak untuk memperoleh keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan pemulihan atas kerugian yang timbul dalam penggunaan jasa transportasi. Kegagalan menegakkan perlindungan hukum tidak hanya menimbulkan kerugian individual bagi penumpang, tetapi juga menunjukkan lemahnya fungsi hukum untuk menjamin keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Negara sebenarnya telah menyediakan dasar normatif untuk mencegah keadaan tersebut, terutama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Secara konseptual, UUPK menempatkan perlindungan konsumen sebagai seluruh upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen (Wibisono, 2024). Apalagi di zaman sekarang, penggunaan data besar atau big data telah membawa banyak hal baru yang memengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan sosial (Wahyudi et al., 2021). Rumusan ini menunjukkan bahwa inti perlindungan konsumen tidak berhenti pada pengakuan hak secara abstrak, tetapi menuntut hadirnya sistem hukum yang mampu menjadikan hak tersebut dapat dipertahankan dan dipulihkan ketika dilanggar. Pada jasa transportasi, kepastian hukum itu berarti penumpang harus memperoleh posisi yang jelas sebagai konsumen jasa, memperoleh informasi yang benar mengenai layanan yang digunakan, serta memiliki akses terhadap mekanisme pertanggungjawaban apabila mengalami kerugian. Dengan demikian, UUPK bukan hanya berfungsi sebagai aturan umum yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, melainkan juga sebagai dasar normatif yang menegaskan bahwa kegiatan usaha jasa transportasi wajib dijalankan dengan itikad baik, keterbukaan informasi, dan tanggung jawab atas risiko yang dibebankan kepada konsumen. Tentu saja, kualitas pelayanan dan harga yang wajar sangat menentukan apakah seorang pelanggan akan merasa puas atau tidak terhadap suatu jasa (Mardikaningsih, 2021). Perlindungan konsumen dalam sektor transportasi pada akhirnya merupakan perwujudan dari asas keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum yang memang menjadi roh pengaturan dalam UUPK.

UUPK menghendaki agar pelaku usaha tidak hanya berorientasi pada penyediaan jasa, tetapi juga pada pemenuhan standar perlindungan yang layak bagi konsumen. Dalam hubungan transportasi, hal ini berarti penyedia jasa tidak dapat melepaskan diri dari kewajiban memberikan informasi yang jujur dan transparan mengenai kondisi layanan, risiko penggunaan, dan bentuk jaminan atau kompensasi apabila terjadi kerugian. Kebutuhan akan layanan yang cepat dan praktis ini juga

terlihat dari maraknya pelatihan belanja online dan jasa antar barang yang kini mulai merambah pedagang pasar tradisional (Sinambela & Mardikaningsih, 2022). Penumpang sebagai konsumen berada pada posisi yang secara faktual lebih lemah karena mereka bergantung pada sistem, sarana, dan profesionalitas pelaku usaha untuk menjamin keselamatan perjalanan. Kehadiran UUPK sangat penting untuk membangun keseimbangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Ketika kecelakaan terjadi, UUPK menyediakan fondasi argumentatif bahwa konsumen tidak boleh dibiarkan menanggung sendiri akibat dari layanan yang diselenggarakan untuk kepentingan bisnis pelaku usaha. Dalam kerangka ini, tanggung jawab pelaku usaha merupakan konsekuensi logis dari manfaat ekonomi yang diperoleh dari penyediaan jasa transportasi kepada masyarakat.

Di samping UUPK, UU LLAJ memberikan dasar yang lebih spesifik bagi perlindungan hukum penumpang dalam sektor transportasi jalan. Undang-undang ini tidak hanya mengatur lalu lintas sebagai persoalan ketertiban jalan, tetapi juga menegaskan pentingnya pelayanan angkutan yang aman, selamat, tertib, dan memiliki kepastian hukum bagi masyarakat. Namun, perlindungan hukum tidak hanya milik konsumen, tetapi juga bagi pengemudi ojek online yang sering kali menjadi korban order fiktif yang merugikan (Wahyudi et al., 2023). Dalam lingkup tanggung jawab, UU LLAJ mengatur bahwa perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali apabila kerugian tersebut disebabkan oleh kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari, atau karena kesalahan penumpang sendiri. Selain itu, terdapat pula ketentuan bahwa penyelenggara jasa angkutan umum wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami penumpang akibat kelalaian pengemudi, sedangkan pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab apabila mampu membuktikan bahwa kerugian itu bukan timbul karena kesalahannya. Prinsip keadilan ini sangat penting agar setiap individu, termasuk mereka yang pernah terlibat masalah hukum, bisa kembali diterima dengan baik di masyarakat melalui proses reintegrasi sosial (Suwito et al., 2022). Rangkaian ketentuan tersebut menunjukkan bahwa UU LLAJ membangun sistem pertanggungjawaban yang tidak sepenuhnya membebaskan pembuktian kepada penumpang, melainkan menempatkan penyelenggara jasa dalam posisi yang secara hukum wajib menjelaskan dasar pembebasan tanggung jawabnya.

Dalam kaitannya dengan status penumpang, UU LLAJ juga memberikan definisi yang penting untuk menentukan kedudukan hukum pihak yang dilindungi. Undang-undang ini membedakan antara penumpang sebagai orang yang berada di dalam kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan, serta pengguna jasa sebagai orang atau badan hukum yang menggunakan jasa perusahaan angkutan umum. Pembedaan ini penting karena menegaskan bahwa perlindungan hukum tidak hanya bertumpu pada keberadaan seseorang secara fisik dalam kendaraan, tetapi juga pada posisinya sebagai pemakai layanan yang sah dalam hubungan pengangkutan. Dari hubungan tersebut lahirlah hak dan kewajiban timbal balik. Penumpang berhak untuk diangkut secara aman sampai ke tempat tujuan, sedangkan pada sisi lain ia berkewajiban memenuhi pembayaran biaya angkutan sesuai mekanisme yang berlaku. Sistem perlindungan hukum ini sebenarnya

memiliki semangat yang sama dengan upaya melindungi yang berhadapan dengan hukum melalui proses diversifikasi dan pembinaan (Utama et al., 2024). Dengan demikian, perlindungan hukum bagi penumpang bukanlah pemberian yang bersifat moral semata, tetapi konsekuensi yuridis dari adanya hubungan hukum pengangkutan yang melahirkan kewajiban perlindungan di pihak penyelenggara jasa.

Berdasarkan keseluruhan kerangka tersebut, dapat dipahami bahwa landasan perlindungan hukum bagi penumpang jasa transportasi di Indonesia sesungguhnya telah memiliki pijakan yang cukup kuat, baik dalam sistem hukum perlindungan konsumen maupun dalam sistem hukum lalu lintas dan angkutan jalan. UUPK memberikan fondasi umum mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan pentingnya kepastian hukum, sedangkan UU LLAJ memberikan dasar yang lebih operasional mengenai tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian penumpang dalam penyelenggaraan angkutan. Persoalan utamanya bukan terletak pada ketiadaan norma, melainkan pada bagaimana norma tersebut dipahami, diterapkan, dan ditegakkan secara konsisten ketika penumpang mengalami kecelakaan. Pembahasan mengenai landasan perlindungan hukum bagi penumpang tidak dapat berhenti pada inventarisasi pasal, tetapi harus diarahkan pada penegasan bahwa penumpang adalah subjek yang berhak memperoleh keselamatan, kepastian, dan pemulihan hukum. Dari titik inilah analisis tentang tanggung jawab penyedia jasa transportasi, termasuk dalam model transportasi berbasis aplikasi, memperoleh dasar yuridis yang kuat untuk dikembangkan lebih lanjut.

Hubungan Perjanjian serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam setiap proses pengangkutan, pada dasarnya lahir suatu hubungan hukum antara pengangkut dan penumpang yang bersumber dari adanya kesepakatan para pihak. Hubungan ini merupakan bentuk perikatan yang dalam hukum perdata Indonesia bertumpu pada prinsip bahwa perikatan dapat lahir karena persetujuan maupun karena undang-undang. Kesadaran hukum masyarakat mengenai perjanjian, memang sangat penting untuk dipahami dari sudut pandang hukum perdata (Hardyansah et al., 2022). Persetujuan tersebut tampak dalam kesediaan pengangkut untuk membawa penumpang ke tempat tujuan dan kesediaan penumpang untuk membayar ongkos atau imbalan jasa. Meskipun dalam praktik hubungan itu sering terjadi secara sederhana, cepat, bahkan tanpa kontrak tertulis, secara yuridis ia tetap melahirkan akibat hukum berupa hak yang harus dipenuhi dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh masing-masing pihak. Sejak hubungan pengangkutan terjadi, penumpang tidak hanya diposisikan sebagai pengguna jasa secara faktual, tetapi juga sebagai subjek hukum yang berhak memperoleh perlindungan selama proses pengangkutan berlangsung. Dari titik inilah pentingnya memahami hubungan perjanjian menjadi dasar untuk menilai tanggung jawab pelaku usaha ketika layanan transportasi menimbulkan kerugian bagi penumpang.

Hubungan perjanjian dalam jasa transportasi tidak dapat dipisahkan dari tujuan perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen (Juwenie &

Parihala, 2022). Setiap perjanjian pengangkutan pada hakikatnya mengandung unsur kepercayaan, karena penumpang menyerahkan keselamatan perjalanan dirinya kepada penyedia jasa transportasi. Hal ini sangat relevan mengingat maraknya kasus penipuan online yang terjadi saat ini, sehingga perlindungan hukum bagi konsumen menjadi hal yang tidak bisa ditawar lagi (Ali et al., 2024). Pelaksanaan perjanjian tidak cukup dipahami sebatas kewajiban mengantar penumpang sampai ke tujuan, tetapi juga mencakup kewajiban untuk menyelenggarakan layanan secara aman, patut, dan bertanggung jawab. Dalam hubungan seperti ini, pihak pelaku usaha memegang posisi yang lebih kuat karena memiliki kendali atas sarana, sistem pelayanan, dan kualitas pelaksanaan jasa. Sebaliknya, penumpang berada pada posisi yang lebih lemah karena hanya dapat menerima atau menggunakan layanan yang telah disediakan. Kondisi ini menjadikan hukum perlindungan konsumen sangat penting untuk menjaga keseimbangan hubungan kontraktual agar pelaku usaha tidak memanfaatkan kedudukannya secara sepihak.

Dalam kerangka UUPK, pelaku usaha dipahami secara luas sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum, yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Perumusan ini menunjukkan bahwa hukum perlindungan konsumen tidak membatasi subjek pelaku usaha hanya pada perusahaan besar atau badan hukum formal, tetapi juga mencakup setiap pihak yang secara nyata menjalankan kegiatan usaha dan menawarkan barang atau jasa kepada masyarakat. Penggunaan media sosial yang kini sangat potensial sebagai sarana promosi bisnis online juga menuntut pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab (Infante & Mardikaningsih, 2022). Dalam sektor transportasi, pengertian ini penting karena menegaskan bahwa pihak yang menyediakan, mengelola, atau menjalankan jasa pengangkutan tidak dapat melepaskan dirinya dari sistem tanggung jawab konsumen. UUPK kemudian memberikan hak kepada pelaku usaha, antara lain menerima pembayaran sesuai kesepakatan, memperoleh perlindungan hukum dari konsumen yang beriktikad buruk, serta melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa (Pradnyandari et al., 2024). Hak-hak tersebut menunjukkan bahwa hukum tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga menjaga agar hubungan usaha berlangsung secara seimbang dan adil. Namun, hak yang diberikan kepada pelaku usaha tidak dapat dipisahkan dari kewajiban yang harus dipenuhi secara sungguh-sungguh dalam penyelenggaraan jasa.

Kewajiban pelaku usaha dalam UUPK pada dasarnya merupakan inti dari perlindungan hukum konsumen (Dewi, 2025). UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk beriktikad baik untuk menjalankan kegiatannya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan jasa yang diberikan, melayani konsumen secara benar dan tidak diskriminatif, serta menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai standar yang berlaku. Dalam jasa transportasi, kewajiban-kewajiban tersebut mempunyai arti yang sangat konkret. Itikad baik tercermin dalam penyediaan layanan yang tidak membahayakan penumpang. Kewajiban memberi informasi yang benar berkaitan dengan keterbukaan mengenai syarat layanan, risiko, tarif, dan mekanisme perlindungan apabila terjadi insiden.

Kemudahan dalam menggunakan aplikasi atau sistem pembayaran digital juga menjadi faktor penting yang membuat orang tertarik menggunakan layanan berbasis teknologi (Kemarauwana & Darmawan, 2020). Dalam praktiknya, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas layanan elektronik yang baik, sehingga mereka mau menggunakan kembali jasa tersebut (Fared et al., 2021). Kewajiban melayani secara tidak diskriminatif berarti setiap penumpang berhak memperoleh perlakuan yang layak tanpa pembedaan yang merugikan. Sementara itu, kewajiban menjamin mutu jasa mengharuskan pelaku usaha memastikan bahwa sistem, sarana, dan pelaksanaan pengangkutan memenuhi standar keselamatan yang semestinya.

Secara lebih spesifik, Pasal 19 UUPK menegaskan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Purnomo et al., 2025). Hal ini berkaitan erat dengan perilaku konsumen saat ini, di mana ulasan dan penilaian online sangat memengaruhi keputusan mereka dalam memilih sebuah jasa atau produk (Darmawan, 2023). Bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya, perawatan kesehatan, atau pemberian santunan sesuai ketentuan yang berlaku, dan pada dasarnya harus diberikan dalam waktu paling lambat tujuh hari setelah tanggal transaksi. Ketentuan ini sangat penting terkait jasa transportasi karena menegaskan bahwa kerugian penumpang tidak boleh dipandang sebagai beban pribadi korban semata. Ketika kerugian timbul dari jasa yang diselenggarakan oleh pelaku usaha, maka hukum menempatkan pelaku usaha pada posisi yang wajib memberikan pemulihan. Lebih jauh, pemberian ganti rugi menurut UUPK tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana apabila ditemukan unsur kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab perdata berupa kompensasi dan kemungkinan pertanggungjawaban pidana dapat berjalan secara berdampingan, tergantung pada karakter pelanggaran yang terjadi.

Berdasarkan keseluruhan kerangka tersebut, hubungan perjanjian dalam jasa transportasi harus dipahami sebagai fondasi yuridis yang melahirkan hak dan kewajiban timbal balik antara penumpang dan pelaku usaha. Dari perjanjian itu lahir hak penumpang untuk memperoleh layanan yang aman dan hak untuk menuntut pemulihan apabila mengalami kerugian, sementara pada sisi lain pelaku usaha memperoleh hak ekonominya sekaligus dibebani kewajiban hukum untuk bertindak jujur, beriktikad baik, dan bertanggung jawab. Dalam perspektif perlindungan konsumen, keseimbangan tersebut sangat penting karena hubungan transportasi bukan semata hubungan komersial biasa, melainkan hubungan yang menyangkut keselamatan, keamanan, dan kepentingan dasar pengguna jasa. Pembahasan tentang hak dan kewajiban pelaku usaha tidak dapat dipisahkan dari struktur perjanjian yang melandasinya. Semakin jelas hubungan kontraktual itu dipahami, semakin kuat pula dasar untuk menilai bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha ketika penumpang mengalami kerugian. Dari sinilah analisis mengenai tanggung jawab pengangkut, baik dalam model transportasi konvensional maupun berbasis aplikasi, memperoleh pijakan hukum yang lebih kokoh dan sistematis.

Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab dalam Hukum Pengangkutan

Dalam hukum pengangkutan, persoalan tanggung jawab menempati posisi yang sangat penting karena menentukan dasar yuridis bagi pihak yang dirugikan untuk menuntut pemulihan atas kerugian yang timbul selama proses pengangkutan. Tanggung jawab bukan hanya berkaitan dengan ada atau tidaknya kerugian, tetapi juga berkaitan dengan prinsip hukum apa yang digunakan untuk menilai siapa yang memikul beban pembuktian dan dalam kondisi apa suatu pihak dapat dibebaskan dari kewajiban mengganti kerugian. Apalagi saat ini sudah banyak aturan dan kebijakan khusus yang mengatur tentang transportasi berbasis aplikasi online di Indonesia supaya semuanya lebih jelas (Priambodo et al., 2023). Secara umum, doktrin hukum mengenal tiga prinsip pertanggungjawaban, yaitu tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*), tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*), dan tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Ketiga prinsip ini memiliki struktur yang berbeda untuk menentukan hubungan antara kesalahan, kerugian, dan kewajiban mengganti rugi. Pada sistem hukum pengangkutan di Indonesia, prinsip yang paling banyak digunakan pada umumnya adalah tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan tanggung jawab berdasarkan praduga, karena keduanya dianggap lebih sejalan dengan karakter hubungan hukum antara pengangkut dan penumpang (Saputra, 2024). Pemahaman terhadap ketiga prinsip ini sangat penting untuk menjelaskan bagaimana tanggung jawab pengangkut dibangun dan diterapkan ketika penumpang mengalami kerugian.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan menempatkan kesalahan sebagai unsur utama yang harus dibuktikan sebelum tanggung jawab dibebankan kepada pengangkut. Dalam prinsip ini, pengangkut hanya diwajibkan mengganti kerugian apabila dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut timbul karena perbuatan melawan hukum atau kelalaian yang dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Konsekuensinya, beban pembuktian berada pada pihak yang dirugikan, yaitu korban atau penumpang, yang harus menunjukkan adanya perbuatan, adanya kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausal antara kesalahan itu dengan kerugian yang diderita. Prinsip ini berakar pada konsep umum perbuatan melawan hukum sebagaimana dikenal dalam Pasal 1365 KUHPerdara. Dalam praktik, prinsip ini cenderung menempatkan korban pada posisi yang lebih berat karena pihak yang dirugikan harus lebih dahulu membuktikan unsur-unsur kesalahan tersebut secara meyakinkan. Meski demikian, prinsip ini tetap penting karena mencerminkan gagasan dasar bahwa seseorang tidak boleh dibebani tanggung jawab tanpa adanya dasar kesalahan yang dapat dibuktikan secara hukum.

Berbeda dari prinsip kesalahan, prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga membangun posisi hukum yang lebih melindungi pihak yang dirugikan. Dalam prinsip ini, pengangkut pada dasarnya dianggap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul selama proses pengangkutan, kecuali jika ia dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut tidak lahir dari kesalahannya (Husna & Yustitiantingtyas, 2022). Hal ini penting agar pengguna merasa berdaya dan mendapatkan perlindungan hukum yang pasti saat mengikuti kegiatan berkelompok secara online (Negara & Darmawan, 2023). Dengan kata lain, titik

awalnya bukan lagi membuktikan terlebih dahulu kesalahan pengangkut, melainkan menganggap bahwa pengangkut bertanggung jawab sampai terbukti sebaliknya. Keadaan yang dapat membebaskan pengangkut dari tanggung jawab antara lain apabila ia mampu menunjukkan bahwa tidak terdapat kelalaian dalam penyelenggaraan pengangkutan, bahwa ia telah melakukan upaya yang semestinya untuk mencegah timbulnya kerugian, atau bahwa peristiwa tersebut benar-benar tidak dapat dihindari. Dalam prinsip ini, beban pembuktian beralih dari korban kepada pengangkut, sedangkan pihak yang dirugikan cukup membuktikan bahwa kerugian benar-benar terjadi dalam masa pengangkutan. Prinsip praduga bertanggung jawab dipandang lebih sesuai dengan kebutuhan perlindungan penumpang, sebab penumpang pada umumnya berada dalam posisi yang lebih lemah untuk membuktikan detail teknis mengenai sebab terjadinya kecelakaan.

Adapun prinsip tanggung jawab mutlak merupakan bentuk pertanggungjawaban yang paling tegas karena tidak mensyaratkan pembuktian ada atau tidaknya kesalahan. Dalam prinsip ini, pengangkut tetap wajib bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul sehubungan dengan kegiatan pengangkutan, tanpa perlu terlebih dahulu dibuktikan unsur kelalaian atau perbuatan salah di pihaknya (Husna & Yustitiantingtyas, 2022). Terlebih lagi, jika terjadi kerugian akibat penggunaan aplikasi tertentu, tanggung jawab terhadap produk digital tersebut harus dikaji secara mendalam (Rofiqi et al., 2025). Karakter utama dari prinsip ini adalah bahwa tanggung jawab melekat secara langsung pada timbulnya kerugian itu sendiri. Ruang pembelaan pengangkut menjadi sangat terbatas, bahkan pada bentuk yang paling ketat pengangkut tidak dapat dibebaskan dari tanggung jawab hanya dengan alasan bahwa ia telah berhati-hati atau tidak melakukan kesalahan. Prinsip ini biasanya diterapkan dalam bidang-bidang tertentu yang memiliki risiko tinggi dan menuntut perlindungan ekstra bagi pihak yang rentan. Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak memerlukan dasar normatif yang jelas karena konsekuensinya sangat besar, yaitu menjadikan pengangkut sebagai pihak yang secara otomatis memikul seluruh risiko kerugian yang timbul dalam penyelenggaraan pengangkutan.

Bila dibandingkan secara sistematis, ketiga prinsip tersebut menunjukkan perbedaan mendasar dalam hal dasar pertanggungjawaban dan pembagian beban pembuktian. Pada prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan, korban harus aktif membuktikan unsur kesalahan pengangkut. Pada prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga, pengangkut dianggap bertanggung jawab terlebih dahulu dan baru dapat bebas apabila mampu membuktikan tidak adanya kesalahan. Sementara itu, pada prinsip tanggung jawab mutlak, persoalan kesalahan pada dasarnya tidak lagi menjadi faktor yang menentukan, karena tanggung jawab lahir dari kenyataan bahwa kerugian terjadi dalam ruang lingkup kegiatan yang menjadi tanggungannya. Perbedaan ini sangat penting dalam hukum pengangkutan karena akan menentukan kemudahan atau kesulitan penumpang untuk memperoleh perlindungan hukum. Semakin besar beban pembuktian dibebankan kepada korban, semakin berat pula posisi hukum penumpang untuk menuntut pemulihan. Sebaliknya, semakin besar tanggung jawab dibebankan kepada pengangkut,

semakin kuat pula perlindungan yang diberikan kepada penumpang sebagai pihak yang secara faktual lebih rentan dalam hubungan pengangkutan.

Selain prinsip pertanggungjawaban, hukum pengangkutan juga mengenal konsep mengenai masa berlakunya tanggung jawab pengangkut. Penentuan masa tanggung jawab ini sangat penting karena menjadi batas yuridis untuk menilai kapan kewajiban pengangkut mulai lahir dan kapan kewajiban itu berakhir. Pada umumnya, tanggung jawab pengangkut dimulai sejak penumpang secara sah berada dalam proses pengangkutan dari tempat asal, berlangsung selama perjalanan, dan berakhir setelah penumpang diturunkan dengan selamat di tempat tujuan sebagaimana diperjanjikan. Penegasan mengenai rentang waktu ini diperlukan agar tidak terjadi kekaburan mengenai apakah suatu kerugian masih berada dalam lingkup tanggung jawab pengangkut atau justru telah berada di luar batas kewajibannya. Dengan demikian, masa tanggung jawab berfungsi sebagai parameter temporal yang melengkapi prinsip-prinsip pertanggungjawaban itu sendiri. Dari sudut perlindungan hukum, penentuan masa tanggung jawab menjadi sangat penting karena memberikan kejelasan mengenai kapan penumpang dapat menuntut pertanggungjawaban pengangkut dan sampai sejauh mana kewajiban pengangkut itu harus dipenuhi dalam penyelenggaraan jasa transportasi.

Tanggung Jawab dalam Layanan Ojek Online

Dalam praktik layanan ojek online, persoalan tanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan tidak dapat dilepaskan dari keberadaan dua pihak utama yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan, yaitu pengemudi sebagai pelaksana pengangkutan secara langsung dan perusahaan penyedia aplikasi sebagai penyelenggara sistem atau platform digital (Gultom & Budhianti, 2022). Keduanya berada dalam posisi yang berbeda, tetapi sama-sama memiliki keterkaitan dengan lahirnya hubungan layanan yang digunakan oleh penumpang. Pengemudi menjalankan fungsi operasional di lapangan karena ia yang secara langsung membawa penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Sementara itu, perusahaan penyedia aplikasi menyediakan infrastruktur digital yang mempertemukan penumpang dan pengemudi, mengatur sistem pemesanan, menentukan pola layanan, serta memperoleh manfaat ekonomi dari berlangsungnya transaksi tersebut. Ketika kecelakaan terjadi, persoalan tanggung jawab tidak cukup dipandang hanya sebagai urusan antara penumpang dan pengemudi, melainkan harus dilihat dalam struktur hubungan hukum yang lebih luas, yaitu hubungan yang juga melibatkan perusahaan sebagai pihak yang menyelenggarakan ekosistem layanan. Dari sinilah analisis mengenai tanggung jawab dalam layanan ojek online memerlukan pendekatan yang lebih cermat dibandingkan pengangkutan konvensional.

Pada tingkat yang paling langsung, pengemudi merupakan pihak yang pertama-tama memikul tanggung jawab atas keselamatan penumpang selama perjalanan (Saputri, 2024). Hal ini disebabkan karena pengemudilah yang secara faktual melaksanakan pengangkutan, mengendalikan kendaraan, menentukan cara berkendara, dan berhadapan langsung dengan kondisi lalu lintas di jalan. Dalam hubungan antara pengemudi dan penumpang, terdapat kewajiban mendasar bagi

pengemudi untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang sampai ke tujuan. Memang benar bahwa kenyamanan, keamanan transaksi, dan pengalaman pengguna sangat berpengaruh pada bagaimana orang berperilaku saat menggunakan layanan online (Darmawan & Putra, 2022). Kewajiban ini bukan hanya bersifat moral, tetapi juga memiliki makna yuridis karena berkaitan langsung dengan hak penumpang sebagai konsumen jasa transportasi. Dengan demikian, apabila terjadi kecelakaan akibat tindakan atau kelalaian pengemudi, maka dapat dikatakan bahwa hak penumpang atas keamanan dan keselamatan tidak terpenuhi sebagaimana mestinya. Kelalaian pengemudi tidak hanya menimbulkan persoalan teknis di jalan, tetapi juga menimbulkan konsekuensi hukum berupa kemungkinan tuntutan tanggung jawab atas kerugian fisik, materiil, maupun kerugian lain yang diderita penumpang.

Setelah pesanan diterima melalui aplikasi, pada dasarnya terbentuk hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban antara pengemudi dan penumpang (Gultom & Budhianti, 2022). Persetujuan itu mungkin berlangsung secara digital dan singkat, tetapi secara hukum tetap dapat dipahami sebagai dasar lahirnya hubungan perjanjian pengangkutan. Dari hubungan tersebut, penumpang berhak memperoleh layanan perjalanan yang aman dan layak, sedangkan pengemudi berkewajiban memberikan layanan tersebut sesuai standar kehati-hatian yang semestinya. Apabila pengemudi lalai hingga menimbulkan kecelakaan, maka kelalaian tersebut merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen yang tidak hanya dapat menimbulkan cedera fisik, tetapi juga kerugian ekonomi, biaya pengobatan, kehilangan pendapatan, atau penderitaan lain yang relevan secara hukum. Tanggung jawab pengemudi dalam layanan ojek online pada dasarnya mengikuti prinsip umum dalam pengangkutan, yaitu bahwa pihak yang secara langsung melaksanakan pengangkutan wajib menanggung akibat hukum dari kelalaiannya. Hubungan perjanjian ini sekaligus menjadi dasar awal untuk menilai bahwa pengemudi bukan sekadar pengguna aplikasi biasa, melainkan pelaku layanan yang memiliki kewajiban nyata terhadap penumpang.

Di sisi lain, perusahaan penyedia aplikasi juga tidak dapat dilepaskan sepenuhnya dari pembahasan tentang tanggung jawab, karena perusahaanlah yang menyediakan sistem yang memungkinkan hubungan layanan itu terjadi (Camardi, 2022). Perusahaan berperan untuk membangun, mengatur, dan menjalankan aplikasi sebagai sarana pemesanan jasa, termasuk menetapkan mekanisme transaksi, standar penggunaan, tata tertib pelayanan, serta prosedur penyelesaian keluhan pengguna. Dalam praktiknya, apabila terjadi kecelakaan akibat kelalaian pengemudi, perusahaan biasanya akan memanggil pengemudi, memfasilitasi mediasi, dan berupaya mempertemukan para pihak untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk ganti rugi. Selain itu, perusahaan juga memikul tanggung jawab dalam aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan aplikasi, seperti kewajiban menyediakan layanan digital yang baik, menjaga kerahasiaan data pengguna, dan memberikan bentuk kompensasi tertentu sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku. Walaupun ruang tanggung jawab perusahaan sering dibatasi dalam dokumen kebijakan internal, keberadaan peran tersebut menunjukkan bahwa perusahaan bukan pihak yang sepenuhnya pasif atau terputus dari kerugian yang dialami

penumpang. Dengan kata lain, perusahaan tetap memiliki keterlibatan fungsional dalam penyelenggaraan layanan yang berujung pada timbulnya risiko hukum bagi pengguna.

Namun demikian, dalam praktiknya, banyak perusahaan penyedia layanan ojek online tidak menempatkan dirinya sebagai pihak yang bertanggung jawab penuh atas kecelakaan penumpang yang disebabkan oleh kelalaian pengemudi. Alasan yang paling sering digunakan adalah bahwa pengemudi hanya berstatus sebagai mitra kerja, bukan karyawan, agen, ataupun perwakilan resmi perusahaan (Hadiati et al., 2023). Konstruksi hubungan kemitraan ini dipakai untuk membatasi ruang pertanggungjawaban perusahaan, sehingga tanggung jawab utama diarahkan kepada pengemudi sebagai pelaksana layanan langsung. Dari sudut pandang bisnis, posisi ini menguntungkan perusahaan karena risiko operasional di lapangan tidak seluruhnya dibebankan kepada badan usaha. Akan tetapi, dari sudut perlindungan hukum penumpang, keadaan ini menimbulkan persoalan yang serius karena penumpang menggunakan layanan melalui sistem yang dibangun dan dipromosikan oleh perusahaan, sehingga secara wajar penumpang memandang perusahaan sebagai pihak yang ikut bertanggung jawab atas keseluruhan kualitas dan keamanan layanan. Status mitra kerja pengemudi sering menjadi sumber ketidakpastian hukum, terutama ketika harus ditentukan batas sejauh mana perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul dari layanan yang secara ekonomi dan organisatoris tetap berada dalam lingkup usahanya.

Meskipun perusahaan sering menolak tanggung jawab penuh berdasarkan argumentasi status kemitraan, dalam praktiknya perusahaan pada umumnya tetap menunjukkan kepedulian tertentu terhadap keselamatan pengguna aplikasi. Atas dasar kebijakan internal, perusahaan sering bersedia memberikan bantuan keuangan, santunan, atau bentuk dukungan lain apabila pengguna mengalami kecelakaan, cedera, atau meninggal dunia selama perjalanan bersama pengemudi. Bantuan seperti ini memang dapat dipandang sebagai bentuk tanggung jawab sosial atau kebijakan perlindungan minimum, tetapi secara yuridis keberadaannya juga menunjukkan bahwa perusahaan menyadari adanya hubungan kepentingan yang tidak dapat dipisahkan dari keselamatan pengguna layanan. Artinya, walaupun perusahaan berusaha membatasi tanggung jawab formalnya, perusahaan tetap mengakui bahwa kecelakaan penumpang dalam layanan ojek online bukanlah peristiwa yang sepenuhnya berada di luar ruang tanggung jawabnya. Dengan demikian, tanggung jawab dalam layanan ojek online pada akhirnya memperlihatkan adanya pembagian yang tidak sepenuhnya tegas antara tanggung jawab pengemudi dan tanggung jawab perusahaan. Dari sinilah pentingnya analisis hukum yang lebih mendalam untuk menilai apakah pembatasan tanggung jawab berdasarkan status kemitraan benar-benar selaras dengan prinsip perlindungan konsumen dan keadilan bagi penumpang yang mengalami kerugian.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian mengenai tanggung jawab bisnis layanan ojek online terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan, dapat disimpulkan bahwa

landasan perlindungan hukum bagi penumpang jasa transportasi telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kedua undang-undang ini secara normatif memberikan kepastian hukum bagi penumpang, termasuk hak atas keselamatan, kewajiban penyelenggara angkutan umum untuk bertanggung jawab atas kelalaian pengemudi, serta definisi operasional mengenai penumpang dan pengguna jasa. Dalam setiap proses pengangkutan terdapat hubungan perjanjian antara pengangkut dan penumpang sebagaimana diatur dalam KUHPerdara, yang melahirkan hak dan kewajiban timbal balik. Pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran dan perlindungan hukum, namun juga berkewajiban untuk beriktikad baik, memberikan informasi yang benar, melayani konsumen secara tidak diskriminatif, serta menjamin mutu jasa. Pasal 19 UUPK secara tegas mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi.

Sementara itu, hukum pengangkutan di Indonesia menganut tiga prinsip tanggung jawab, yaitu tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan beban pembuktian pada korban, tanggung jawab berdasarkan praduga dengan beban pembuktian pada pengangkut, serta tanggung jawab mutlak yang tidak mengenal pembebasan tanggung jawab. Masa tanggung jawab pengangkut berlaku sejak penumpang diangkat dari tempat asal hingga diturunkan dengan selamat di tempat tujuan. Dalam praktik layanan ojek online, tanggung jawab terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan terbagi antara pengemudi sebagai pelaksana langsung dan perusahaan penyedia aplikasi. Pengemudi bertanggung jawab secara langsung atas kelalaian yang mengakibatkan kecelakaan, sementara perusahaan melakukan mediasi dan memberikan ganti rugi sesuai ketentuan. Namun, banyak perusahaan tidak bertanggung jawab sepenuhnya karena status pengemudi hanya sebagai mitra kerja, bukan karyawan. Meskipun demikian, perusahaan pada umumnya tetap memberikan bantuan keuangan atau santunan berdasarkan kebijakan internal sebagai bentuk kepedulian terhadap keselamatan pengguna.

DAFTAR RUJUKAN

- Al Hakim, Y. R., Rojak, J. A., & Triono, B. (2021). Transformation of Cultural Values and Social Practices in the Digital Age. *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 173-178.
- Ali, E. M., Dirgantara, F., & Darmawan, D. (2024). Legal Protection of Consumers in Online Transactions: A Case Study of Online Fraud in Indonesia. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 6(3), 27-38.
- Anugroh, Y. G., Hardyansah, R., Darmawan, D., Khayru, R. K., Putra, A. R., & Putra, A. R. (2023). Consumer Protection and Responsibilities of E-commerce Platforms in Ensuring the Smooth Process of Returning Goods in COD Transactions. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 89-94.

- Aryaputri, A. S., Mufti, M. W., Siregar, T. R. K., & Maulana, M. I. (2023). Urgensi Pembentukan Undang-Undang Kemitraan Untuk Pengemudi Ojek Online. 2(3), 164-173. <https://doi.org/10.35586/jhs.v2i3.9094>
- Camardi, C. (2022). Liability and Accountability in the 'Digital' Relationships. <https://doi.org/10.1007/978-981-16-3049-1#toc>
- Darmawan, D. (2021). Social Interaction in Digital Society: Changes in Online Communication Patterns and Dynamics of Virtual Communities, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 325-350.
- Darmawan, D. (2023). Studi Empiris Perilaku Konsumen Aliexpress: Peran Online Consumer Review, Online Customer Rating, dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Impulsif. *Jurnal Baruna Horizon*, 6(1), 1-13.
- Darmawan, D., & Putra, A. R. (2022). Pengalaman Pengguna, Keamanan Transaksi, Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, dan Pengaruhnya terhadap Perilaku Pembelian Online Secara Impulsif. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 18(1), 26-45.
- Dewi, A. S. (2025). Implementation of Strict Product Liability for Business Operators in Consumer Protection. *International Journal Of Integrative Sciences*, 4(10), 2551-2560. <https://doi.org/10.55927/ijis.v4i10.650>
- Essa, N. E., Mardikaningsih, R., & Ismail, A. B. (2024). Service Transformation through Technology the Role of AI and Big Data in Service Science. *Journal of Social Science Studies*, 4(1), 193-200.
- Fared, M. A., Darmawan, D., & Khairi, M. (2021). Contribution of E-service Quality to Repurchase Intention with Mediation of Customer Satisfaction: Study of Online Shopping through Marketplace. *Journal of Marketing and Business Research*, 1(2), 93-106.
- Gultom, E. R., & Budhianti, M. I. (2022). Do Consumers of Online Transportation Services Get Legal Protection? *Jambura Law Review*. <https://doi.org/10.33756/jlr.v4i1.11392>
- Hadiati, D., Budiono, A. R., & Widhiyanti, H. N. (2023). Legal relationship between platform serviceproviders and online transportation driver in indonesia. *Journal of Public Administration, Finance and Law*. <https://doi.org/10.47743/jopaf-2023-29-18>
- Hardyansah, R., R. Saputra, D. Darmawan, & D. S. Negara. (2022). Public Legal Consciousness Regarding Online Credit Agreements from Civil Law and Consumer Protection Perspectives, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 2(1), 261-282.
- Husna, S., & Yustitiani, L. (2022). Tanggung Jawab Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) Bagi Pengguna Jasa Akibat Barang Yang Rusak/Hilang Selama Proses Pengiriman Melalui Laut. *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 24(2), 1-8. <https://doi.org/10.51921/chk.v24i2.202>
- Infante, A., & Mardikaningsih, R. (2022). The Potential of Social Media as a Means of Online Business Promotion. *Journal of Social Science Studies*, 2(2), 45-48.
- Irfan, M., & Negara, D. S. (2023). The Effectiveness of Consumer Protection Arrangements in E-Commerce Transactions on the Shopee Marketplace Platform in Indonesia. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 115-120.

- Jalilah, S. K., Djumardin, Hirsanuddin, Jalilah, S. K., Djumardin, & Hirsanuddin. (2025). Consumer Protection against the Inclusion of Standard Clauses Containing Exconeration Clauses in Parking Agreements. *Lex Journal*, 7(1), 185–201. <https://doi.org/10.25139/lex.v7i1.10092>
- Juwenie, J., & Parihala, P. (2022). Legal Protection of Consumers Using Online Transportation Services. <https://doi.org/10.4108/eai.7-9-2021.2318269>
- Kemarauwana, M., & Darmawan, D. (2020). Perceived Ease of Use Contribution to Behavioral Intention in Digital Payment. *Journal of Science, Technology and Society*, 1(1), 1-4.
- Kurniawan, Y., D. Darmawan, & R. K. Khayru. (2021). Social Media and Contemporary Youth Digital Literature, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(2), 109-124.
- Kusmawarni, A., & Nasir, A. (2023). Analysis of Factors Influencing the Demand for Online Ojek Transportation (Go-Jek) in Cirebon City. <https://doi.org/10.24235/cijeb.v1i1.10>
- Mardikaningsih, R. (2021). Pencapaian kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang melalui harga, ekuitas merek, dan kualitas pelayanan. *Jurnal Baruna Horizon*, 4(1), 64-73.
- Negara, D.S. & D. Darmawan. (2023). Digital Empowerment: Ensuring Legal Protections for Online Arisan Engagements. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 2(2), 13-19.
- Oriente, C., Negara, D. S., Putra, A. R., Arifin, S., & Saputra, R. (2023). Risks and Legal Protection in Non-Cash Financial Transactions Through E-Wallets. *Journal of Social Science Studies*, 3(1), 109-114.
- Pradnyandari, I. A. R., Mahendrawati, N. L. M., & Wesna, P. A. S. (2024). Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Parkir Atas Pelepasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Parkir Menerapkan Klausula Baku dalam Mencapai Keadilan Berkontrak. *Jurnal Preferensi Hukum*. <https://doi.org/10.22225/jph.5.2.8079.183-190>
- Priambodo, S., Ikhwanuddin, I., Diagantara, F., Darmawan, D., & Suwito, S. (2023). Laws and policies regarding online application-based transportation in Indonesia. *Legalis et Socialis Studiis (L355)*, 1(1), 25-35.
- Purnomo, A., Ramadhan, M. A., & Maulana, R. A. (2025). Liability of expedition service companies for losses suffered by consumers. *Journal of Community Service*, 3(2), 213–221. <https://doi.org/10.62885/abdisci.v3i2.731>
- Ramadhan, M. F. S., Kamal, U., Ramadhan, M. F. S., & Kamal, U. (2025). Legal Protection for Consumers of Illegal Online Motorcycle Taxis Based on Social Media in the Event of an Accident. *Lex Journal*, 9(1), 157–171. <https://doi.org/10.25139/lex.v9i1.10391>
- Rianto, R., Darmawan, D., & Negara, D. S. (2023). The Application of Restorative Justice in Resolving Speech Cases in the Digital Space: A Normative Analysis of the Electronic Information and Transactions Law and the Criminal Code. *Journal of Social Science Studies*, 3(1), 295-306.
- Rofiqi, M. A., Khayru, R. K., & Darmawan, D. (2025). Digital Product Liability: A Legal Case Study of Consumer Losses Arising from Mobile Applications.

- International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 7(1), 17-26.
- Rohman, Moh. M., Mu'minin, N., Masuwd, M., & Elihami, E. (2024). Methodological Reasoning Finds Law Using Normative Studies (Theory, Approach and Analysis of Legal Materials). *Maqasidi*, 204-221. <https://doi.org/10.47498/maqasidi.v4i2.3379>
- Rohmawati, R., & Mardikaningsih, R. (2023). Engineering the Digital Precariat: Architectures of Instability and Algorithmic Control in the Platform Economy. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 295-304.
- Saputra, J. (2024). Pertanggungjawaban Hukum Jasa Pengangkutan Darat Terhadap Kerusakan Barang Penumpang. *Indragiri Law Review*, 2(3), 17-25. <https://doi.org/10.32520/ilr.v2i3.58>
- Saputri, F. A. (2024). Legal Protection In Road Transportation: Safety, Passenger Rights And Carrier Liability. 1(1). <https://doi.org/10.62872/qnmrzn25>
- Shetty, A., Li, S., Tavafoghi, H., Qin, J., Poolla, K., & Varaiya, P. (2022). An analysis of labor regulations for transportation network companies. *Economics of Transportation*, 32, 100284-100284. <https://doi.org/10.1016/j.ecotra.2022.100284>
- Sinambela, E. A. (2023). Integration of Change Management and Technology Strategy in Digital Transformation. *Journal of Social Science Studies*, 3(1), 375-380.
- Sinambela, E. A., & Mardikaningsih, R. (2022). Pelatihan Belanja Online dan Jasa Antar Langsung pada Pedagang Pasar Tradisional di Pasar Wadung Asri Sidoarjo. *JPM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 125-128.
- Sulaiman, M., Pakpahan, N. H., & Putra, A. R. (2023). Analysis of the Validity and Effectiveness of Electronic Contracts in Legal Protection of Digital Transactions in Indonesia. *Journal of Social Science Studies*, 3(1), 41-46.
- Suwito., F. Diagantara, Mujito, R. Hardyansah & P. Saktiawan. (2022). Navigating Social Mobility Through Reintegration of Crime-Involved Individuals, *Journal of Social Science Studies*, 2(1), 157 - 160.
- Utama, S. P., Suwito, Waskito, S., & Khayru, R. K. (2024). Legal Protection of Juvenile Offenders Through Diversion, Development, and Social Reintegration in the Criminal Justice System. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 4(2), 1-20.
- Wahyudi, E., D. Darmawan, & R. Hardyansah. (2023). Legal Protection for Online Ojek Drivers Who are Victims of Fictitious Order, *Bulletin of Science, Technology and Society*, 2(2), 37-43.
- Wahyudi, W., Kabalmay, R. N. K., & Amri, M. W. (2021). Big Data and New Things in Social Life. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 1-12.
- Wibisono, B. I. (2024). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Notaris Berdasarkan UUPK Dan Perspektif Islam. 1(3), 210-221. <https://doi.org/10.62383/amandemen.v1i3.296>
- Al Hakim, Y. R., Rojak, J. A., & Triono, B. (2021). Transformation of Cultural Values and Social Practices in the Digital Age. *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 173-178.

-
- Ali, E. M., Dirgantara, F., & Darmawan, D. (2024). Legal Protection of Consumers in Online Transactions: A Case Study of Online Fraud in Indonesia. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 6(3), 27-38.
- Anugroh, Y. G., Hardyansah, R., Darmawan, D., Khayru, R. K., Putra, A. R., & Putra, A. R. (2023). Consumer Protection and Responsibilities of E-commerce Platforms in Ensuring the Smooth Process of Returning Goods in COD Transactions. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 89-94.
- Aryaputri, A. S., Mufti, M. W., Siregar, T. R. K., & Maulana, M. I. (2023). Urgensi Pembentukan Undang-Undang Kemitraan Untuk Pengemudi Ojek Online. 2(3), 164-173. <https://doi.org/10.35586/jhs.v2i3.9094>
- Camardi, C. (2022). Liability and Accountability in the 'Digital' Relationships. <https://doi.org/10.1007/978-981-16-3049-1#toc>
- Darmawan, D. (2021). Social Interaction in Digital Society: Changes in Online Communication Patterns and Dynamics of Virtual Communities, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 325-350.
- Darmawan, D. (2023). Studi Empiris Perilaku Konsumen Aliexpress: Peran Online Consumer Review, Online Customer Rating, dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Impulsif. *Jurnal Baruna Horizon*, 6(1), 1-13.
- Darmawan, D., & Putra, A. R. (2022). Pengalaman Pengguna, Keamanan Transaksi, Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, dan Pengaruhnya terhadap Perilaku Pembelian Online Secara Impulsif. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 18(1), 26-45.
- Dewi, A. S. (2025). Implementation of Strict Product Liability for Business Operators in Consumer Protection. *International Journal Of Integrative Sciences*, 4(10), 2551-2560. <https://doi.org/10.55927/ijis.v4i10.650>
- Essa, N. E., Mardikaningsih, R., & Ismail, A. B. (2024). Service Transformation through Technology the Role of AI and Big Data in Service Science. *Journal of Social Science Studies*, 4(1), 193-200.
- Fared, M. A., Darmawan, D., & Khairi, M. (2021). Contribution of E-service Quality to Repurchase Intention with Mediation of Customer Satisfaction: Study of Online Shopping through Marketplace. *Journal of Marketing and Business Research*, 1(2), 93-106.
- Gultom, E. R., & Budhianti, M. I. (2022). Do Consumers of Online Transportation Services Get Legal Protection? *Jambura Law Review*. <https://doi.org/10.33756/jlr.v4i1.11392>
- Hadiati, D., Budiono, A. R., & Widhiyanti, H. N. (2023). Legal relationship between platform serviceproviders and online transportation driver in indonesia. *Journal of Public Administration, Finance and Law*. <https://doi.org/10.47743/jopaf1-2023-29-18>
- Hardyansah, R., R. Saputra, D. Darmawan, & D. S. Negara. (2022). Public Legal Consciousness Regarding Online Credit Agreements from Civil Law and Consumer Protection Perspectives, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 2(1), 261-282.
- Husna, S., & Yustitiantingtyas, L. (2022). Tanggung Jawab Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) Bagi Pengguna Jasa Akibat Barang Yang Rusak/Hilang Selama

- Proses Pengiriman Melalui Laut. *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 24(2), 1-8. <https://doi.org/10.51921/chk.v24i2.202>
- Infante, A., & Mardikaningsih, R. (2022). The Potential of Social Media as a Means of Online Business Promotion. *Journal of Social Science Studies*, 2(2), 45-48.
- Irfan, M., & Negara, D. S. (2023). The Effectiveness of Consumer Protection Arrangements in E-Commerce Transactions on the Shopee Marketplace Platform in Indonesia. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 115-120.
- Jalilah, S. K., Djumardin, Hirsanuddin, Jalilah, S. K., Djumardin, & Hirsanuddin. (2025). Consumer Protection against the Inclusion of Standard Clauses Containing Exconeration Clauses in Parking Agreements. *Lex Journal*, 7(1), 185-201. <https://doi.org/10.25139/lex.v7i1.10092>
- Juwenie, J., & Parihala, P. (2022). Legal Protection of Consumers Using Online Transportation Services. <https://doi.org/10.4108/eai.7-9-2021.2318269>
- Kemarauwana, M., & Darmawan, D. (2020). Perceived Ease of Use Contribution to Behavioral Intention in Digital Payment. *Journal of Science, Technology and Society*, 1(1), 1-4.
- Kurniawan, Y., D. Darmawan, & R. K. Khayru. (2021). Social Media and Contemporary Youth Digital Literature, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(2), 109-124.
- Kusmawarni, A., & Nasir, A. (2023). Analysis of Factors Influencing the Demand for Online Ojek Transportation (Go-Jek) in Cirebon City. <https://doi.org/10.24235/cijeb.v1i1.10>
- Mardikaningsih, R. (2021). Pencapaian kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang melalui harga, ekuitas merek, dan kualitas pelayanan. *Jurnal Baruna Horizon*, 4(1), 64-73.
- Negara, D.S. & D. Darmawan. (2023). Digital Empowerment: Ensuring Legal Protections for Online Arisan Engagements. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 2(2), 13-19.
- Oriento, C., Negara, D. S., Putra, A. R., Arifin, S., & Saputra, R. (2023). Risks and Legal Protection in Non-Cash Financial Transactions Through E-Wallets. *Journal of Social Science Studies*, 3(1), 109-114.
- Pradnyandari, I. A. R., Mahendrawati, N. L. M., & Wesna, P. A. S. (2024). Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Parkir Atas Pelepasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Parkir Menerapkan Klausula Baku dalam Mencapai Keadilan Berkontrak. *Jurnal Preferensi Hukum*. <https://doi.org/10.22225/jph.5.2.8079.183-190>
- Priambodo, S., Ikhwanuddin, I., Diagantara, F., Darmawan, D., & Suwito, S. (2023). Laws and policies regarding online application-based transportation in Indonesia. *Legalis et Socialis Studiis (L355)*, 1(1), 25-35.
- Purnomo, A., Ramadhan, M. A., & Maulana, R. A. (2025). Liability of expedition service companies for losses suffered by consumers. *Journal of Community Service*, 3(2), 213-221. <https://doi.org/10.62885/abdisci.v3i2.731>
- Ramadhan, M. F. S., Kamal, U., Ramadhan, M. F. S., & Kamal, U. (2025). Legal Protection for Consumers of Illegal Online Motorcycle Taxis Based on Social

- Media in the Event of an Accident. *Lex Journal*, 9(1), 157-171.
<https://doi.org/10.25139/lex.v9i1.10391>
- Rianto, R., Darmawan, D., & Negara, D. S. (2023). The Application of Restorative Justice in Resolving Speech Cases in the Digital Space: A Normative Analysis of the Electronic Information and Transactions Law and the Criminal Code. *Journal of Social Science Studies*, 3(1), 295-306.
- Rofiqi, M. A., Khayru, R. K., & Darmawan, D. (2025). Digital Product Liability: A Legal Case Study of Consumer Losses Arising from Mobile Applications. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 7(1), 17-26.
- Rohman, Moh. M., Mu'minin, N., Masuwd, M., & Elihami, E. (2024). Methodological Reasoning Finds Law Using Normative Studies (Theory, Approach and Analysis of Legal Materials). *Maqasidi*, 204-221.
<https://doi.org/10.47498/maqasidi.v4i2.3379>
- Rohmawati, R., & Mardikaningsih, R. (2023). Engineering the Digital Precariat: Architectures of Instability and Algorithmic Control in the Platform Economy. *Journal of Social Science Studies*, 3(2), 295-304.
- Saputra, J. (2024). Pertanggungjawaban Hukum Jasa Pengangkutan Darat Terhadap Kerusakan Barang Penumpang. *Indragiri Law Review*, 2(3), 17-25.
<https://doi.org/10.32520/ilr.v2i3.58>
- Saputri, F. A. (2024). Legal Protection In Road Transportation: Safety, Passenger Rights And Carrier Liability. 1(1). <https://doi.org/10.62872/qnmrzn25>
- Shetty, A., Li, S., Tavafoghi, H., Qin, J., Poolla, K., & Varaiya, P. (2022). An analysis of labor regulations for transportation network companies. *Economics of Transportation*, 32, 100284-100284.
<https://doi.org/10.1016/j.ecotra.2022.100284>
- Sinambela, E. A. (2023). Integration of Change Management and Technology Strategy in Digital Transformation. *Journal of Social Science Studies*, 3(1), 375-380.
- Sinambela, E. A., & Mardikaningsih, R. (2022). Pelatihan Belanja Online dan Jasa Antar Langsung pada Pedagang Pasar Tradisional di Pasar Wadung Asri Sidoarjo. *JPM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 125-128.
- Sulaiman, M., Pakpahan, N. H., & Putra, A. R. (2023). Analysis of the Validity and Effectiveness of Electronic Contracts in Legal Protection of Digital Transactions in Indonesia. *Journal of Social Science Studies*, 3(1), 41-46.
- Suwito., F. Diagantara, Mujito, R. Hardyansah & P. Saktiawan. (2022). Navigating Social Mobility Through Reintegration of Crime-Involved Individuals, *Journal of Social Science Studies*, 2(1), 157 - 160.
- Utama, S. P., Suwito, Waskito, S., & Khayru, R. K. (2024). Legal Protection of Juvenile Offenders Through Diversion, Development, and Social Reintegration in the Criminal Justice System. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 4(2), 1-20.
- Wahyudi, E., D. Darmawan, & R. Hardyansah. (2023). Legal Protection for Online Ojek Drivers Who are Victims of Fictitious Order, *Bulletin of Science, Technology and Society*, 2(2), 37-43.

Wahyudi, W., Kabalmay, R. N. K., & Amri, M. W. (2021). Big Data and New Things in Social Life. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 1-12.

Wibisono, B. I. (2024). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Notaris Berdasarkan UUPK Dan Perspektif Islam. 1(3), 210-221. <https://doi.org/10.62383/amandemen.v1i3.296>

Wijaya, F. P., Safira, M. E., & Darmawan, D. (2022). Application of Restorative Justice in Criminal Case Settlement in Indonesia: A Literature Perspective. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 1(3), 30-36.