

## TRANSFORMASI BUDAYA HUKUM DALAM TRANSISI DARI OJEK KONVENSIONAL KE OJEK ONLINE

EKA WIJAYA<sup>1</sup>, KRISCENCIA INDAH<sup>2</sup>, YOOL FERNANDO<sup>3</sup>

Magister Ilmu Hukum, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

mr.kakawijaya@gmail.com<sup>1</sup>, krisenciar@gmail.com<sup>2</sup>, yoelferdo25@gmail.com<sup>3</sup>

**Abstract:** *This study explores the transformation of legal culture in the transition from conventional motorcycle taxis to digital app-based ride-hailing services in Indonesia. This shift not only reflects advancements in transportation technology but also indicates a change in compliance with legal norms and the governance of the informal transport sector. The research employs a normative legal method, focusing on the analysis of relevant regulations, legal principles, and academic literature. Conventional motorcycle taxis, which previously operated based on social norms and informal agreements, now face a more structured system through digital mechanisms, such as algorithm-based fare setting, driver rating systems, and platform-regulated services. This transformation requires the internalization of a new legal culture that prioritizes transparency, accountability, and consumer protection. Nevertheless, challenges arise, including conflicts of interest with conventional drivers, unequal legal literacy among drivers, and regulatory ambiguity. The study advocates for an adaptive, integrative, and participatory legal approach to ensure that this transformation is not merely technological but also reflects legal justice and inclusivity for all stakeholders in the online transport ecosystem.*

**Keywords:** *online motorcycle taxi, conventional motorcycle taxi, digitalization*

**Abstrak:** Penelitian ini membahas perubahan budaya hukum yang terjadi dalam proses transisi dari ojek konvensional menuju ojek berbasis aplikasi digital di Indonesia. Peralihan ini tidak hanya mencerminkan perkembangan teknologi transportasi, tetapi juga memperlihatkan pergeseran dalam kepatuhan terhadap norma hukum serta tata kelola sektor transportasi informal. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan normatif, dengan menitikberatkan pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan, prinsip-prinsip hukum, serta literatur ilmiah terkait. Ojek konvensional yang sebelumnya beroperasi dengan mengandalkan norma sosial dan kesepakatan informal kini menghadapi sistem baru yang lebih terstruktur melalui mekanisme digital, seperti penetapan tarif otomatis, sistem penilaian pengemudi, serta regulasi yang melekat dalam platform digital. Transformasi ini menuntut internalisasi budaya hukum baru yang mengutamakan transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan konsumen. Namun demikian, tantangan tetap muncul, antara lain dalam bentuk konflik kepentingan dengan ojek konvensional, ketimpangan pemahaman hukum, serta ambiguitas regulasi pemerintah. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pendekatan hukum yang adaptif, integratif, dan partisipatif agar perubahan ini tidak hanya bersifat teknologis semata, melainkan juga mencerminkan keadilan dan inklusi hukum bagi seluruh pelaku dalam ekosistem transportasi daring.

**Kata kunci:** ojek online, ojek konvensional, digitalisasi.

### A. Pendahuluan

Transisi dari ojek konvensional ke ojek berbasis aplikasi digital mencerminkan perubahan signifikan dalam budaya hukum masyarakat, khususnya dalam hal kepatuhan terhadap norma, peraturan, dan tata kelola sektor transportasi informal. Ojek konvensional selama bertahun-tahun beroperasi dalam sistem yang minim regulasi formal dan lebih mengandalkan norma sosial serta kesepakatan informal antara pengemudi dan pengguna jasa. Namun, dengan hadirnya ojek online, terjadi pergeseran ke arah sistem yang lebih terstruktur dan teregulasi melalui mekanisme digital, termasuk tarif yang ditentukan secara algoritmik, standar layanan berbasis rating, serta keterikatan pada syarat dan ketentuan platform penyedia jasa. Perubahan ini menuntut adaptasi terhadap bentuk-bentuk baru kepatuhan hukum, baik dari sisi pengemudi maupun pengguna. Di satu sisi, muncul budaya hukum baru yang lebih mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan konsumen. Di sisi lain, muncul

pula berbagai tantangan, seperti konflik kepentingan antara ojek online dan konvensional, ketimpangan pemahaman hukum di kalangan pengemudi, serta ketidakjelasan regulasi pemerintah dalam menjembatani dua sistem yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan hukum yang adaptif dan partisipatif guna memastikan bahwa transformasi ini tidak hanya berlangsung secara teknologis, tetapi juga diiringi dengan internalisasi nilai-nilai hukum yang adil dan inklusif bagi seluruh pelaku dalam ekosistem transportasi.

Apabila dirunut dari awal kemunculan ojek online, hal tersebut dipengaruhi oleh perkembangan teknologi merupakan hasil ciptaan manusia yang dirancang untuk menyederhanakan berbagai aktivitas serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Tujuan utamanya adalah menghasilkan dampak besar dengan meminimalkan penggunaan tenaga. Dalam beberapa dekade terakhir, kemajuan teknologi berlangsung sangat pesat, tidak hanya mempengaruhi sektor industri besar, tetapi juga meresap ke dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Inovasi ini semakin nyata dirasakan di berbagai sektor seperti komunikasi, transportasi, pendidikan, kesehatan, dan bisnis. Berkat perkembangan ilmu pengetahuan dan transformasi digital, kini banyak aktivitas dapat dilakukan secara lebih praktis, cepat, dan efisien.

Salah satu wujud nyata dari kemajuan teknologi yang memberikan dampak besar dalam kehidupan masyarakat adalah kehadiran layanan transportasi digital atau ojek online. Layanan ini muncul sebagai solusi atas kebutuhan mobilitas masyarakat perkotaan yang mengutamakan kemudahan dan kenyamanan. Dengan dukungan aplikasi berbasis digital, pengguna dapat memesan ojek hanya melalui smartphone, menggunakan platform seperti Gojek, Grab, dan Maxim. Sistem ini memungkinkan pengguna memesan kendaraan hanya dengan beberapa ketukan jari, menjadikan proses perjalanan lebih praktis dan cepat.

Sebelum hadirnya teknologi ini, masyarakat harus mencari pengemudi ojek secara langsung di lokasi tertentu seperti terminal atau pasar, lalu melakukan negosiasi tarif secara manual. Proses ini seringkali memakan waktu, tidak praktis, dan menimbulkan ketidaknyamanan, terutama karena ketidakpastian harga dan kurangnya informasi dari pihak pengguna. Terkadang konsumen merasa dirugikan akibat tarif yang tidak standar, terutama jika mereka tidak mengetahui harga wajar perjalanan tersebut. Dengan kehadiran ojek online, pola interaksi ini berubah drastis. Proses pemesanan kini dapat dilakukan secara digital, di mana pengguna cukup menentukan titik penjemputan dan tujuan melalui aplikasi. Fitur tambahan seperti estimasi biaya perjalanan, penilaian terhadap pengemudi, serta berbagai metode pembayaran membuat layanan ini semakin menarik. Tidak hanya memudahkan konsumen, sistem ini juga membawa dampak positif bagi para pengemudi. Banyak dari mereka yang sebelumnya bekerja secara konvensional kini memilih beralih menjadi pengemudi ojek online karena penghasilan yang dianggap lebih stabil, transparan, dan mudah dipantau.

Di Indonesia, layanan ojek berbasis aplikasi ini sangat diminati, khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, dan Bandung. Alasan utamanya adalah kemudahan dalam pemesanan, kejelasan tarif, serta kualitas layanan yang dinilai lebih baik. Selain itu, pengguna juga diberikan keleluasaan dalam memilih jenis kendaraan, baik motor maupun mobil, serta metode pembayaran yang bervariasi seperti uang tunai, transfer bank, maupun dompet digital. Inovasi-inovasi inilah yang menjadikan ojek online sebagai pilihan utama bagi masyarakat yang menginginkan transportasi yang efisien dan fleksibel. Di sisi lain, ojek online juga membuka peluang ekonomi baru. Banyak individu yang sebelumnya bekerja di sektor informal atau tidak memiliki pekerjaan tetap kini menjadikan profesi sebagai pengemudi ojek online sebagai sumber penghasilan utama maupun tambahan. Salah satu keunggulan yang menarik bagi para pengemudi adalah fleksibilitas waktu kerja, di mana mereka dapat mengatur sendiri jam kerja sesuai kebutuhan dan kemampuan. Kendati demikian, di balik segala kemudahan dan kelebihan yang ditawarkan, penggunaan layanan ojek online tetap memerlukan perhatian terhadap aspek keamanan. Pengguna perlu memastikan bahwa layanan tersebut menjamin keselamatan berkendara, kualitas pelayanan dari penyedia aplikasi, serta perlindungan terhadap data pribadi. Selain itu, masih terdapat berbagai tantangan seperti potensi konflik dengan ojek konvensional, ketimpangan keterampilan di antara pengemudi, kemacetan yang ditimbulkan, hingga isu hukum

dan kesejahteraan para pengemudi. Semua hal tersebut menjadi aspek penting yang harus terus dipantau dan disempurnakan seiring perkembangan teknologi transportasi ini.

Berdasarkan data penelitian dari Universitas Sebelas Maret Surakarta, setidaknya pernah terjadi konflik pada tahun 2017 antara pengemudi ojek online Gojek dengan pengemudi ojek konvensional yang dipicu oleh keberadaan Gojek yang belum mengantongi izin resmi dari pemerintah Kota Surakarta. Masyarakat yang tergabung dalam tukang ojek pangkalan dan tukang ojek memprotes keberadaan Gojek karena adanya aturan yang menjelaskan bahwa sepeda motor bukan termasuk transportasi untuk mengangkut penumpang. Hal tersebut diungkapkan langsung oleh walikota Surakarta pada acara audiensi bertempat di Balai Kota Surakarta hari Rabu tanggal 25 Januari 2017 pukul 08.30 WIB s/d 11.15 WIB bertempat di pendhopo Gedhe Balaikota Surakarta Jl Jend. Sudirman No. 2, berkumpul ratusan tukang ojek pangkalan, Forum Komunikasi Keluarga Becak (FKKB), dan GoJek (Rahayu, 2019).

Faktor utama pemicu konflik karena ojek pangkalan merupakan salah satu mata pencaharian bagi beberapa masyarakat di Kota Solo (Rahayu, 2019, menjadi tukang ojek pangkalan saat itu hanya bermodalkan motor dan bensin lalu menunggu di pangkalan untuk mendapatkan penumpang. Penghasilan yang diperoleh dari menjadi tukang ojek pangkalan dahulu cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari karena masyarakat memang masih banyak yang menggunakan jasa ojek pangkalan. Namun sejak kemunculan Gojek dan mulai menyebar di Kota Solo, penghasilan tukang ojek pangkalan menurun drastis. Kondisi tidak aman dan kurang nyaman juga dirasakan karena sejak kemunculan ojek online sering terjadi konflik antara pengemudi ojek pangkalan dengan pengemudi ojek online.

Transportasi berbasis aplikasi muncul di Indonesia sejak tahun 2015 yang diawali oleh aplikasi Gojek. Perusahaan penyedia aplikasi seperti Gojek, Grab, dan Maxim dapat dikategorikan sebagai penyelenggara sistem elektronik, yang dapat diartikan sebagai pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat. Melalui sistem elektronik yang disediakan oleh perusahaan penyedia jasa, mitra (*driver*) menggunakan sistem dan jaringan elektronik untuk berhubungan dengan konsumen. Pemanfaatan teknologi informasi dalam menjalankan bisnis perdagangan jasa oleh perusahaan penyedia transportasi berbasis aplikasi, dengan tujuan memperoleh imbalan atau kompensasi, sering dikenal dengan istilah perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*). Pasal 1 angka 24 UU Perdagangan mendefinisikan perdagangan sebagai berikut: "Perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik."

Menanggapi fenomena bisnis transportasi berbasis aplikasi, Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan telah menyusun regulasi di bidang transportasi berbasis aplikasi sejak tahun 2016. Namun, kedua regulasi yang telah diterbitkan oleh Kementerian Perhubungan kemudian telah 2 (dua) kali dibatalkan oleh Mahkamah Agung dan karenanya tidak sah dan tidak berlaku umum. Gambaran umum tentang regulasi terkait transportasi berbasis aplikasi hingga saat masih cenderung diatur melalui Peraturan Daerah (Perda). Kewenangan daerah untuk mengurus urusan dalam hal transportasi tercantum dalam Pasal 6 ayat 2 UU LLAJ yaitu yang menyebutkan bahwa bahwa dalam melaksanakan pembinaan, pemerintah dapat menyerahkan sebagian urusannya kepada pemerintah provinsi dan/atau pemerintah kabupaten/kota. Hal ini dilakukan dalam rangka menjaga ketertiban dan keamanan umum.

Beberapa daerah yang sempat mengatur operasional transportasi berbasis aplikasi di daerahnya antara lain Bandung, Yogyakarta, Banyumas, Batam, dan Pekanbaru. Umumnya Perda yang diterbitkan daerah-daerah tersebut di atas merupakan bentuk penegasan untuk melarang transportasi berbasis aplikasi untuk beroperasi di daerah tersebut. Sedangkan di daerah lain seperti Banyuwangi justru menyambut keberadaan transportasi berbasis aplikasi dengan semangat kolaborasi dan peningkatan layanan masyarakat. Begitu pula, di kota besar contohnya Provinsi DKI Jakarta, tingkat ketergantungan masyarakat terhadap transportasi berbasis aplikasi justru kian meningkat. Pemprov DKI Jakarta sendiri juga hingga saat ini tidak melarang operasional transportasi berbasis aplikasi tersebut (Maria, 2019).

Secara keseluruhan, ojek online telah berhasil menjawab berbagai kebutuhan masyarakat dalam hal transportasi yang lebih efisien, aman, dan terjangkau. Meskipun masih ada beberapa

tantangan yang harus dihadapi, baik oleh pengemudi, penyedia aplikasi, maupun pemerintah, namun keberadaan ojek online di Indonesia telah memberikan dampak positif yang signifikan bagi banyak pihak. Ojek online telah menjadi bagian penting dari sistem transportasi di kota-kota besar di Indonesia, dan diharapkan dapat terus berkembang dengan regulasi yang lebih jelas dan melindungi kepentingan semua pihak yang terlibat.

Pemerintah mulai mengatur mengenai Jasa Ojek Online secara eksplisit lewat hadirnya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 26 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek. Peraturan ini tidak hanya mengatur secara langsung mengenai Jasa Ojek Online ini, namun mengatur segala Jenis Jasa Kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Kemudian pemerintah mulai secara khusus mengatur mengenai Jasa Ojek Online ini lewat hadirnya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat dan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 348 Tahun 2019 Tentang Pedoman Perhitungan Biaya Jasa Penggunaan Sepeda Motor Yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat yang Dilakukan dengan Aplikasi. Di kedua Peraturan diatas, Pemerintah mulai mengatur secara khusus mengenai Jasa Ojek Online ini, mulai dari Aspek-Aspek yang harus dipenuhi Ojek Online dalam menyediakan Jasa Transportasi Onlinenya, kemudian diatur juga mengenai Perhitungan Biaya Jasa Ojek Online yang terdiri atas unsur-unsur yang sudah ditetapkan pemerintah, serta standar operasional dan prosedur mengenai kondisi yang dapat menghentikan Jasa Ojek Online.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, penulis telah menyusun beberapa hal yang perlu dikaji lebih mendalam sebagaimana tercantum dalam rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana perubahan budaya hukum yang terjadi di masyarakat sejak kehadiran ojek online di Indonesia? Bagaimana peran aplikator dalam mewujudkan kesadaran hukum masyarakat selaku pengguna ojek online? Bagaimana pengaturan hukum terkait pengguna dan pengemudi transportasi ojek online di Indonesia?

## **B. Metodologi Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Hukum Normatif, dimana pelaksanaannya dilakukan dengan pendekatan aturan-aturan hukum serta asas-asas yang digunakan peraturan perundang-undangan terkait jaminan keamanan penggunaan transportasi ojek online. Oleh karena itu, dalam penelitian menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yang bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis undang-undang dan peraturan yang relevan dengan permasalahan transportasi online, terutama Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009, serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016. Penelitian mengenai transportasi online ini memiliki sifat deskriptif analitis, yang berarti menggambarkan fakta-fakta dengan mengandalkan bahan hukum yang terdiri dari sumber primer, sekunder, dan tersier (Soekanto, 1986). Bahan hukum utama yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yang mengubah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan-peraturan lain yang relevan dengan regulasi transportasi online, termasuk Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini mencakup berbagai publikasi mengenai hukum yang bukan termasuk dokumen resmi, tetapi berguna untuk menganalisis dan memahami bahan hukum primer. Publikasi ini antara lain hasil penelitian, tulisan para ahli hukum baik di tingkat nasional maupun internasional, serta jurnal yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang berhubungan dengan kajian tentang transportasi online, hukum pengangkutan jalan, hukum transaksi elektronik, hukum perusahaan, dan perlindungan konsumen. Sebagai pelengkap, bahan hukum tersier juga digunakan, yang berfungsi untuk memberikan penjelasan

atau petunjuk lebih lanjut terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan ini meliputi kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber referensi hukum lainnya.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Perubahan Budaya Hukum yang Terjadi di Masyarakat Sejak Kehadiran Ojek Online di Indonesia

Kehadiran ojek daring di Indonesia telah membawa gelombang perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, tak terkecuali dalam ranah budaya hukum. Transformasi ini tidak hanya mempengaruhi cara masyarakat berinteraksi dengan layanan transportasi roda dua, tetapi juga membentuk ulang pola pikir dan perilaku yang terkait dengan aspek legalitas, keamanan, dan tanggung jawab. Pergeseran dari dominasi ojek konvensional menuju popularitas ojek daring memunculkan dinamika budaya hukum yang menarik untuk dianalisis. Budaya hukum sendiri dapat dipahami sebagai keseluruhan kompleks nilai-nilai hukum yang hidup dalam Masyarakat (Rahardjo, 2020), termasuk sikap dan opini masyarakat terhadap hukum (Friedman, 1975).

Sebelum ojek daring, keberadaan ojek konvensional seringkali berada di zona abu-abu regulasi. Tarif dan operasionalnya cenderung tidak terstandarisasi dan bergantung pada kesepakatan informal antara pengemudi dan penumpang. Kehadiran ojek daring membawa angin segar berupa platform digital yang terstruktur, transparan, dan terikat pada regulasi yang lebih jelas, meskipun regulasi ini pun terus berkembang seiring waktu, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Masyarakat mulai terbiasa dengan gagasan bahwa layanan transportasi dapat diatur melalui platform teknologi, dengan tarif yang ditetapkan secara algoritmik dan pembayaran yang tercatat secara digital. Hal ini menumbuhkan ekspektasi akan transparansi dan akuntabilitas dalam transaksi jasa transportasi. Dalam berperilaku, pengguna ojek daring cenderung lebih patuh pada sistem yang telah ditetapkan oleh platform, seperti memesan melalui aplikasi, membayar sesuai tarif yang tertera, dan memberikan ulasan. Mereka juga menjadi lebih sadar akan pentingnya data pribadi dan keamanan transaksi daring.

Ojek konvensional seringkali diasosiasikan dengan risiko keamanan yang lebih tinggi karena kurangnya identifikasi pengemudi dan mekanisme pertanggungjawaban yang jelas jika terjadi kecelakaan atau tindak kriminal. Ojek daring, dengan sistem identifikasi pengemudi yang terverifikasi, fitur pelacakan perjalanan (GPS), dan opsi asuransi, menawarkan rasa aman yang lebih tinggi bagi sebagian besar pengguna. Regulasi seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 juga turut memperkuat aspek keselamatan pengguna. Masyarakat mulai memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap standar keamanan dalam layanan transportasi. Mereka tidak lagi hanya menerima risiko sebagai bagian tak terhindarkan dari menggunakan ojek, tetapi mengharapkan adanya mekanisme perlindungan dan pertanggungjawaban yang jelas dari penyedia layanan. Pengguna ojek daring cenderung lebih berani dalam memilih rute perjalanan dan waktu bepergian karena adanya fitur keamanan yang ditawarkan. Mereka juga lebih mungkin untuk melaporkan kejadian yang tidak menyenangkan melalui fitur pengaduan dalam aplikasi, menunjukkan kesadaran yang meningkat akan hak-hak mereka sebagai konsumen.

Interaksi antara pengemudi dan penumpang ojek konvensional seringkali bersifat personal dan negosiatif. Tarif dinegosiasikan secara langsung, dan hubungan yang terjalin bisa menjadi lebih dekat. Ojek daring mengubah dinamika ini menjadi lebih transaksional dan profesional. Masyarakat mulai terbiasa dengan gagasan kontrak jasa yang difasilitasi oleh platform digital. Mereka memahami bahwa ada perjanjian tidak tertulis antara pengguna, pengemudi, dan penyedia platform yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak. Interaksi antara pengemudi dan penumpang ojek daring cenderung lebih singkat dan fokus pada tujuan perjalanan. Meskipun demikian, muncul pula perilaku baru seperti memberikan tip secara digital dan memberikan *rating* atau ulasan, yang menjadi bentuk umpan balik dan kontrol kualitas layanan.

Kehadiran ojek daring juga memicu kesadaran yang lebih besar di kalangan masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam ekosistem digital. Sebagai pengguna layanan, mereka memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan

standar yang dijanjikan oleh platform. Di sisi lain, mereka juga memiliki kewajiban untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku. Masyarakat mulai memahami bahwa interaksi di platform digital juga memiliki implikasi hukum. Mereka menjadi lebih kritis terhadap kebijakan privasi, syarat dan ketentuan penggunaan layanan, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang ditawarkan oleh platform. Pengguna ojek daring semakin aktif dalam mencari informasi mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen digital. Mereka juga lebih berani untuk menyampaikan keluhan atau menuntut ganti rugi jika merasa dirugikan oleh layanan yang diberikan.

Ojek daring membuka aksesibilitas layanan transportasi yang lebih luas bagi masyarakat. Siapapun dengan *smartphone* dan koneksi internet dapat dengan mudah memesan ojek, tanpa perlu mencari pangkalan ojek atau menunggu di pinggir jalan. Hal ini menciptakan persepsi tentang keadilan dan kesetaraan akses terhadap layanan transportasi. Berbagai penelitian juga menunjukkan tren peningkatan penggunaan ojek daring di berbagai lapisan masyarakat. Masyarakat mulai memiliki ekspektasi bahwa layanan publik, termasuk transportasi, harus mudah diakses oleh semua kalangan. Mereka melihat ojek daring sebagai solusi yang lebih inklusif dibandingkan dengan ojek konvensional yang jangkauannya mungkin terbatas. Penggunaan ojek daring menjadi semakin meluas di berbagai lapisan masyarakat, tanpa memandang status sosial atau ekonomi. Hal ini menunjukkan adanya penerimaan terhadap model layanan transportasi yang berbasis teknologi dan dianggap lebih adil dalam hal aksesibilitas.

Perubahan budaya hukum tidak hanya terjadi pada masyarakat pengguna, tetapi juga pada para pengemudi ojek. Mereka yang beralih dari ojek konvensional ke ojek daring harus beradaptasi dengan sistem dan aturan baru yang ditetapkan oleh platform. Studi kasus mengenai sengketa antara pengemudi dan platform juga memberikan wawasan mengenai dinamika hukum dalam relasi ini. Pengemudi ojek daring mulai memahami pentingnya kepatuhan terhadap aturan platform, seperti menjaga *rating*, menggunakan atribut seragam, dan mengikuti standar pelayanan. Mereka juga menyadari adanya kontrak kemitraan dengan platform yang memiliki implikasi hukum. Pengemudi ojek daring cenderung lebih disiplin dalam menjalankan tugas, mengikuti rute yang ditentukan oleh aplikasi, dan berkomunikasi dengan penumpang secara profesional. Mereka juga menjadi lebih sadar akan hak dan kewajiban mereka sebagai mitra pengemudi platform.

## **2. Peran Aplikator Dalam Mewujudkan Kesadaran Hukum Masyarakat Selaku Pengguna Ojek Online**

Menciptakan budaya hukum yang kuat serta meningkatkan kesadaran dan kepatuhan hukum di kalangan pengemudi dan pengguna, aplikator ojek online (seperti Gojek, Grab, Maxim, dll.) perlu menetapkan persyaratan dan kebijakan yang tidak hanya teknis-operasional, tetapi juga mendidik dan membentuk perilaku hukum. Syarat ini merupakan bentuk internalisasi norma hukum dalam platform digital dan menjadi pondasi penting bagi terbentuknya budaya hukum di ekosistem transportasi berbasis aplikasi. Pihak aplikator menciptakan persyaratan ideal dan strategis yang bisa diterapkan pada pengemudi ojek online dan juga pada pengguna. Syarat yang harus dipenuhi oleh pengemudi ojek online yaitu harus memenuhi administrasi dan legalitas, yaitu memiliki SIM dan STNK yang masih berlaku, terdaftar di sistem pajak atau memiliki NPWP (jika memungkinkan), tanda tangan kontrak digital yang memuat hak dan kewajiban secara transparan. Selain itu, pengemudi juga wajib mengoperasikan kendaraan yang layak jalan, yaitu kendaraan harus dalam kondisi baik, tidak dimodifikasi membahayakan, serta lolos pemeriksaan rutin dari aplikator atau instansi terkait. Beberapa aplikator mewajibkan pengemudi menggunakan atribut resmi aplikator, seperti jaket, helm, dan tas pengantar sesuai standard operasional prosedur yang ditetapkan oleh aplikator. Pihak aplikator juga memberikan edukasi hukum dan etika kepada para pengemudi online dengan memberikan pelatihan dasar hukum akan hak dan kewajiban sebagai mitra aplikator, Etika pelayanan dan perlindungan konsumen, Aturan lalu lintas & sanksi hukum, Wajib menyelesaikan modul e-learning sebelum bisa menerima order. Pengemudi ojek online juga harus menyetujui dan mengikuti kode etik pengemudi, termasuk larangan melakukan kekerasan, penipuan, atau diskriminasi, dan

diterapkan juga sistem peringatan dan sanksi berbasis pelanggaran (dengan transparansi proses banding).

Persyaratan yang diterapkan kepada pengemudi ojek online juga diterapkan pada penumpang ojek online oleh pihak aplikator, yaitu mengenai legalitas data diri penumpang. Pengguna harus mendaftarkan diri dengan data pribadi yang valid melalui verifikasi data pengguna (nomor HP aktif, email, atau identitas lainnya). Menyetujui syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi, termasuk perlakuan adil terhadap pengemudi. Selain itu, pengguna dilarang membuat akun palsu atau meminjamkan akun ke orang lain. Penumpang juga harus teliti dalam hal mengisi lokasi tujuan di dalam aplikasi, kesalahan penginputan lokasi dapat menimbulkan akibat kerugian waktu dan biaya, serta berpotensi menimbulkan sengketa. Selain itu, pengguna juga diwajibkan membayar tarif sesuai estimasi yang ditampilkan di aplikasi, serta dilarang melakukan tawar-menawar di luar aplikasi atau membatalkan pesanan secara sepihak tanpa alasan jelas. Penumpang juga diberikan syarat yang sama seperti dengan pengemudi ojek online, yaitu penumpang tidak diperbolehkan melakukan pelecehan, kekerasan verbal/fisik terhadap pengemudi dan dilarang membawa barang terlarang atau melakukan tindakan melanggar hukum selama perjalanan. Selain itu, penumpang juga tidak diperbolehkan menggunakan layanan ojek online untuk aktivitas ilegal, seperti pengantaran narkoba, barang curian, atau penipuan. Penumpang juga diberikan hak untuk menyampaikan keluhan dengan menggunakan fitur bantuan/aplikasi resmi, sehingga menimalisir penumpang untuk langsung menyebarkannya ke media sosial tanpa dasar hukum yang sah.

Peran aplikator dalam mendukung budaya hukum juga disesuaikan di dalam aplikasi ojek online, mulai dari transparansi, perlindungan hukum dan data konsumen, dan inklusivitas serta literasi. Transparansi diberikan dalam hal adanya Tarif jelas, estimasi waktu, dan biaya ditampilkan sejak awal. Kebijakan sanksi untuk pengemudi dan pengguna ditampilkan secara publik, tidak disembunyikan dalam syarat dan ketentuan yang panjang. Aplikator juga menjamin keamanan data pribadi sesuai Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi dan menyediakan fitur pelaporan dan penyelesaian sengketa, serta akses mudah ke bantuan hukum atau dukungan pelanggan. Disediakkannya pelatihan berkelanjutan baik dalam bentuk daring maupun luring mengenai perkembangan peraturan dan regulasi, etika berkendara, hak dan kewajiban, juga disediakan aplikasi dengan versi ramah difabel dan pilihan bahasa lokal. Aplikator juga mendukung perkembangan budaya hukum di masyarakat dengan bekerja sama dengan Kementerian Perhubungan, Kepolisian, Lembaga Swadaya Masyarakat, serta kampus hukum untuk menyusun kebijakan edukatif dan pelatihan rutin, termasuk berpartisipasi dalam kampanye kesadaran hukum nasional atau lokal.

### **3. Pengaturan Hukum Terkait Keamanan Pengguna dan Pengemudi Transportasi Ojek Online di Indonesia**

Terdapat beberapa regulasi hukum yang mengatur terkait perlindungan pengguna transportasi ojek online, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ). Pada awalnya ojek online sering kali dianggap melanggar beberapa ketentuan dalam UU LLAJ, namun pada pelaksanaannya bisnis ojek online berkembang pesat dan menjawab kebutuhan-kebutuhan masyarakat, maka dari itu pemerintah mengambil tindakan untuk menanggulangi hal tersebut dengan menerbitkan aturan-aturan baru yang terkait. Terdapat beberapa alasan mengapa ojek online dianggap melanggar ketentuan yang ada di dalam UU LLAJ yaitu :

- a. Tidak Memiliki Izin Angkutan Umum, Menurut UU LLAJ Pasal 173 dalam mengatur tentang izin trayek untuk angkutan umum. Namun, layanan ojek online seperti Gojek tidak memiliki izin sebagai angkutan umum karena menggunakan kendaraan pribadi, yang berbeda dengan angkutan umum tradisional yang sudah memiliki izin resmi.
- b. Penggunaan Kendaraan Pribadi: Ojek online menggunakan sepeda motor pribadi milik individu sebagai kendaraan operasional. Menurut UU LLAJ, angkutan umum harus menggunakan kendaraan yang telah memenuhi standar teknis dan administrasi tertentu, termasuk pengujian kendaraan, yang tidak selalu dipenuhi oleh kendaraan pribadi.

- c. Tidak Memiliki Pengaturan Tarif yang Jelas: Dalam sistem transportasi tradisional, tarif angkutan umum diatur dan disepakati oleh pemerintah. Namun, pada awalnya, layanan ojek online seperti Gojek menggunakan sistem tarif berbasis aplikasi yang dapat berubah-ubah, yang dianggap tidak sesuai dengan peraturan tarif yang seharusnya diatur oleh pemerintah.
- d. Keamanan dan Standar Pengemudi: UU LLAJ juga mengatur standar keselamatan dan kewajiban bagi pengemudi angkutan umum, seperti pelatihan khusus dan pemeriksaan kesehatan. Di sisi lain, pengemudi ojek online tidak selalu memenuhi persyaratan ini, meskipun beberapa penyedia layanan sudah melakukan upaya untuk meningkatkan standar keamanan dan pelatihan.

Karena alasan-alasan tersebut, pada awalnya, layanan ojek online dianggap melanggar ketentuan dalam UU LLAJ. Namun, setelah adanya perkembangan dan respons dari pemerintah, termasuk kebijakan untuk mengatur layanan ojek online melalui peraturan lain, status hukum ojek online pun mulai diakui dan diatur secara resmi, memberikan kepastian hukum baik untuk pengusaha maupun konsumen. Menteri Perhubungan sempat mengeluarkan Surat Nomor UM 3012/1/21/Phb/2015 yang berisi larangan terhadap transportasi berbasis online (seperti taksi online dan ojek online) karena dianggap melanggar Undang-Undang LLAJ. Namun, Presiden Joko Widodo beberapa kali menginstruksikan agar surat tersebut dicabut untuk mendukung kelangsungan bisnis ojek online, mengingat peranannya dalam pemberdayaan masyarakat (Rofiqi, 2020).

Regulasi yang mengatur mengenai perlindungan pengguna transportasi ojek online selanjutnya adalah Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 Tahun 2019 (Permenhub 12/2019) yang mengatur tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum yang tidak dalam trayek, termasuk di dalamnya ojek online. Peraturan ini dikeluarkan dengan tujuan untuk memberikan kepastian hukum serta menjamin keamanan dan kenyamanan bagi pengguna ojek online di Indonesia. Dalam peraturan ini, terdapat beberapa aspek yang secara langsung berhubungan dengan perlindungan pengguna ojek online, yang bertujuan untuk menjaga kepentingan konsumen dalam menggunakan layanan ini. Berikut adalah beberapa aspek Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 Tahun 2019 yang berfokus pada perlindungan pengguna ojek online:

- a. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Penumpang. Peraturan ini menekankan pada keselamatan penumpang sebagai hal yang sangat penting. Beberapa ketentuan yang diatur untuk menjamin keselamatan pengguna yaitu kendaraan yang digunakan harus layak jalan dan memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan. Kendaraan harus dalam kondisi baik, seperti adanya helm untuk pengemudi dan penumpang, serta kelayakan kendaraan lainnya untuk memastikan perjalanan yang aman. Serta pengemudi ojek online harus memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) yang sah dan memenuhi syarat kesehatan, yang dapat meningkatkan rasa aman bagi konsumen.
- b. Tarif yang Transparan dan Terjangkau. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 Tahun 2019, ada pengaturan terkait tarif ojek online yang bertujuan untuk memberikan kepastian harga bagi konsumen. Ketentuan mengenai tarif ini mengatur tentang: Yang pertama batas tarif maksimal dan minimal yang harus diikuti oleh penyedia layanan ojek online. Dengan adanya ketentuan ini, konsumen tidak akan dibebani tarif yang tidak wajar, dan pengemudi juga tidak dipaksa untuk menerima tarif yang terlalu rendah. Kedua tentang Sistem tarif dinamis, yang berarti tarif bisa berubah berdasarkan kondisi tertentu, seperti waktu puncak atau permintaan tinggi. Namun, tarif yang dikenakan tetap harus dalam rentang yang telah ditentukan oleh pemerintah. serta Keterbukaan informasi tarif: Sebelum memesan ojek, konsumen bisa mengetahui estimasi biaya perjalanan secara jelas, sehingga tidak ada ketidakpastian mengenai harga yang akan dibayar.
- c. Penyelesaian Sengketa dan Keluhan Pengguna. Peraturan ini juga memberikan mekanisme penyelesaian sengketa atau keluhan antara konsumen dan penyedia layanan. Apabila ada masalah yang terjadi selama perjalanan atau ketidakpuasan dari pengguna, konsumen

dapat mengajukan keluhan melalui aplikasi yang disediakan oleh penyedia layanan. Platform penyelenggara layanan (misalnya Gojek atau Grab) diwajibkan untuk memberikan layanan pengaduan yang efektif untuk menyelesaikan keluhan konsumen dengan cara yang adil dan transparan. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan mediasi oleh pihak penyedia layanan atau dengan melibatkan lembaga lain jika diperlukan.

- d. Penyediaan Fasilitas Kesehatan dan Asuransi. Selain aspek keselamatan selama perjalanan, peraturan ini juga mengatur tentang perlindungan kesehatan bagi konsumen dan pengemudi. Pengemudi ojek online diwajibkan untuk mengikuti program asuransi yang melindungi mereka serta penumpang dari kemungkinan risiko yang terjadi selama perjalanan. Asuransi kesehatan akan memberikan jaminan perlindungan kepada pengguna jika terjadi kecelakaan atau masalah kesehatan lainnya selama menggunakan layanan ojek online.
- e. Kewajiban Pengemudi. Peraturan ini juga memberikan perlindungan kepada konsumen dengan mengatur kewajiban pengemudi ojek online, antara lain: Mengutamakan keselamatan dan kenyamanan penumpang. Pengemudi diwajibkan untuk mengemudi secara hati-hati dan mematuhi aturan lalu lintas untuk mencegah kecelakaan. Dan juga menjaga perilaku profesional dalam berinteraksi dengan penumpang. Pengemudi harus memberikan pelayanan yang sopan dan tidak melakukan tindakan yang merugikan penumpang.
- f. Pengawasan dan Sanksi. Untuk memastikan bahwa semua ketentuan di atas dipatuhi, Peraturan Menteri Perhubungan No. 108 Tahun 2017 juga mengatur tentang pengawasan dan sanksi terhadap penyedia layanan yang tidak mematuhi peraturan tersebut. Hal ini akan memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen, karena mereka akan merasa aman jika penyedia layanan yang mereka gunakan tunduk pada regulasi yang mengutamakan keselamatan dan kesejahteraan pengguna.
- g. Kewajiban Pengemudi untuk Mematuhi Standar Layanan. Pengemudi ojek online juga diharuskan untuk mematuhi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, seperti menjaga kelayakan kendaraan, mematuhi peraturan lalu lintas, dan menyediakan perlindungan asuransi. Hal ini memberi jaminan keamanan dan perlindungan terhadap konsumen, karena pengemudi yang mematuhi aturan akan mengurangi potensi risiko bagi penumpang.

Regulasi selanjutnya yang memberikan perlindungan untuk pengguna transportasi ojek online adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. UU Perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi barang dan jasa, serta memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan oleh praktik bisnis yang tidak adil. UU ini juga berlaku untuk layanan yang diberikan oleh penyedia jasa, termasuk layanan ojek online seperti Gojek dan Grab, yang semakin populer dalam kehidupan sehari-hari. Berikut adalah beberapa poin UU Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pengguna ojek online:

- a. Hak-hak Konsumen. UU Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak dasar konsumen, yang pertama adalah Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang diterima. Dalam konteks ojek online, ini berarti konsumen berhak mengetahui tarif yang berlaku, estimasi waktu perjalanan, dan informasi terkait layanan yang diterima. Hak yang kedua yaitu Hak untuk memilih barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Konsumen bebas memilih layanan ojek online yang sesuai dengan preferensi masing-masing, seperti memilih jenis kendaraan (motor atau mobil) dan pengemudi yang terdaftar di platform. Hak yang ketiga yaitu Hak untuk mendapatkan perlindungan atas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Dalam hal ini, penyedia layanan ojek online wajib menjaga keamanan pengendara dan penumpang selama perjalanan, serta memastikan kendaraan yang digunakan layak jalan.
- b. Kewajiban Pelaku Usaha (Penyedia Layanan Ojek Online). Pelaku usaha, dalam hal ini penyedia layanan ojek online, memiliki kewajiban untuk Memberikan informasi yang

akurat dan transparan kepada konsumen mengenai produk atau layanan yang ditawarkan. Misalnya, pengemudi ojek online wajib memberikan informasi yang jelas tentang rute, tarif, dan estimasi waktu kedatangan, Memberikan jaminan layanan yang aman dan layak. Hal ini mencakup kewajiban untuk memastikan kendaraan yang digunakan oleh pengemudi dalam keadaan baik dan memenuhi standar keselamatan, dan Menyelesaikan keluhan atau sengketa yang terjadi antara konsumen dan penyedia layanan dengan cara yang adil, misalnya, jika terjadi masalah seperti pengemudi yang tidak sesuai dengan harapan atau kesalahan dalam perhitungan tarif.

- c. Ganti Rugi dan Kompensasi. Jika konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan layanan ojek online yang tidak sesuai dengan perjanjian atau yang menyalahi ketentuan, UU Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk Meminta ganti rugi atas kerugian yang terjadi, baik dalam bentuk uang, penggantian barang, atau penggantian jasa yang setara dan/ atau Kompensasi atas kesalahan atau kerugian, seperti dalam kasus kendaraan rusak, pengemudi tidak sesuai dengan ekspektasi, atau jika terjadi kecelakaan yang disebabkan oleh kelalaian pihak penyedia layanan.
- d. Sanksi terhadap Pelaku Usaha. Jika penyedia layanan ojek online melanggar ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen, mereka bisa dikenakan sanksi, baik administratif maupun pidana. Pelanggaran bisa berupa penyediaan informasi yang menyesatkan, kegagalan memberikan layanan yang aman, atau kelalaian yang merugikan konsumen.
- e. Peran Pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen. Pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen berperan dalam mengawasi pelaksanaan UU Perlindungan Konsumen. Misalnya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat membantu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan penyedia layanan ojek online tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang. Dalam hal terjadi sengketa antara konsumen dan penyedia layanan ojek online, UU Perlindungan Konsumen mengatur adanya mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur mediasi, arbitrase, atau pengadilan. Konsumen dapat mengajukan keluhan jika merasa dirugikan, dan penyedia layanan harus bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Secara keseluruhan, UU Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan yang jelas bagi konsumen ojek online, dengan menjamin hak mereka untuk mendapatkan informasi yang jelas, layanan yang aman dan nyaman, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerugian. Penyedia layanan ojek online, dalam hal ini, wajib memenuhi kewajiban-kewajiban hukum yang ada untuk menjaga hubungan yang adil dengan konsumen. Pengguna ojek online wajib mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi harkat dan martabat individu dengan mengakui hak-hak asasi manusia yang dijamin sejak kelahirannya sebagai subjek hukum, berdasarkan aturan dan pedoman hukum yang berlaku. Perlindungan ini dilakukan oleh aparat hukum untuk memastikan terciptanya rasa aman, tenang, dan tertib dalam kehidupan Masyarakat (Rasyidin, 2014). Dalam melindungi konsumen dalam sengketa terkait layanan ojek online, Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 menekankan kewajiban pengusaha ojek online untuk bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen. Bentuk tanggung jawab tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang setara, serta penyediaan perawatan kesehatan atau santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perlindungan hukum merujuk pada upaya yang dilakukan untuk memastikan bahwa hak-hak individu atau kelompok diakui, dihormati, dan dilindungi oleh negara melalui aturan hukum yang berlaku. Perlindungan ini bertujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi setiap orang dalam menjalani kehidupan, baik dalam hubungan pribadi maupun dalam hubungan sosial dengan pihak lain. Perlindungan hukum mencakup berbagai aspek, mulai dari perlindungan hak asasi manusia, perlindungan terhadap konsumen, hingga perlindungan terhadap hak milik dan berbagai hak lainnya. Secara keseluruhan, perlindungan hukum adalah salah satu pilar utama dalam menciptakan masyarakat yang adil, aman, dan tertib. Secara umum, perlindungan hukum melibatkan dua aspek utama:

- a. Hak-hak Individu: Perlindungan hukum memberikan pengakuan terhadap hak-hak dasar setiap individu, seperti hak hidup, kebebasan, dan keamanan pribadi. Hal ini memastikan bahwa setiap orang tidak dapat diperlakukan secara sewenang-wenang atau ditindas oleh pihak lain, baik oleh individu maupun oleh negara itu sendiri.
- b. Tanggung Jawab dan Kewajiban Pihak Lain: Selain melindungi hak individu, perlindungan hukum juga mengatur kewajiban pihak lain (seperti pemerintah, perusahaan, atau individu lain) untuk tidak melanggar hak-hak tersebut. Misalnya, perlindungan konsumen mengharuskan perusahaan untuk memberikan produk atau layanan yang aman dan sesuai dengan yang dijanjikan, serta memberi kompensasi jika terjadi kerugian.

Regulasi terakhir yang digunakan sebagai dasar perlindungan untuk pengguna transportasi ojek online yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) adalah undang-undang yang mengatur tentang informasi elektronik dan transaksi elektronik di Indonesia, yang juga berlaku bagi layanan seperti Gojek Online dan platform serupa. UU ITE ini memiliki dampak besar pada penyelenggaraan layanan transportasi online, karena banyak aspek hukum yang terkait dengan penggunaan aplikasi seperti Gojek untuk memesan layanan transportasi. Berikut adalah penjelasan mengenai UU ITE dan kaitannya dengan pengguna Gojek Online:

- a. Pengaturan Transaksi Elektronik. UU ITE mengatur tentang transaksi elektronik yang dilakukan oleh pengguna Gojek dan penyedia layanan (Gojek) melalui aplikasi. Transaksi ini mencakup semua aktivitas yang dilakukan secara digital, mulai dari pemesanan layanan, pembayaran, hingga komunikasi antara pengguna dan pengemudi. Transaksi yang terjadi melalui aplikasi Gojek, baik itu pembayaran menggunakan dompet elektronik atau transfer bank, dilindungi oleh regulasi transaksi elektronik yang ada dalam UU ITE. Ini mencakup keabsahan dan keamanannya. Misalnya, transaksi pembayaran harus dilakukan secara sah sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Perlindungan Data Pribadi. UU ITE memberikan perlindungan terhadap data pribadi pengguna, termasuk yang dilakukan oleh aplikasi Gojek. Data pribadi yang dikumpulkan selama proses pemesanan layanan, seperti nama, alamat, nomor telepon, lokasi, dan data pembayaran, harus dijaga kerahasiaannya dan digunakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pengguna Gojek memiliki hak untuk meminta penghapusan atau pembetulan data pribadi mereka jika ada ketidaksesuaian atau jika data tersebut disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang.
- c. Keamanan Transaksi. UU ITE mewajibkan penyelenggara transaksi elektronik untuk memastikan keamanan transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Ini berarti bahwa pihak Gojek harus memastikan sistem pembayaran dan data transaksi yang dilakukan pengguna terlindungi dari ancaman peretasan atau kebocoran data. Dalam konteks ini, Gojek harus memiliki langkah-langkah keamanan yang sesuai untuk memastikan transaksi berjalan dengan aman, termasuk enkripsi data pembayaran, otentikasi pengguna, dan perlindungan terhadap data pribadi.
- d. Tindak Pidana dan Penyalahgunaan. UU ITE juga mengatur tentang tindak pidana yang terkait dengan penggunaan aplikasi atau transaksi elektronik. Jika terjadi penipuan, penyalahgunaan aplikasi Gojek, atau tindak pidana yang melibatkan transaksi elektronik, baik oleh pengguna atau pihak lain, maka pelaku dapat dikenai sanksi berdasarkan ketentuan dalam UU ITE, misalnya, jika ada pengemudi yang menggunakan aplikasi Gojek untuk melakukan tindakan penipuan terhadap konsumen (misalnya, mengubah harga secara tidak sah), maka pengemudi tersebut dapat dikenakan hukuman sesuai dengan ketentuan hukum di bawah UU ITE.
- e. Komunikasi Elektronik yang Sah. UU ITE juga mengatur tentang komunikasi elektronik antara pengguna Gojek dan pengemudi. Misalnya, pesan teks atau pemberitahuan dalam aplikasi yang dikirimkan antara pengguna dan pengemudi, harus mematuhi peraturan yang ada dan tidak boleh mengandung unsur yang melanggar hukum, seperti fitnah, kebohongan, atau ujaran kebencian, selain itu, pengemudi juga dilarang untuk

melakukan pembatalan pesanan secara tidak sah, melakukan penipuan, atau berkomunikasi dengan cara yang merugikan konsumen.

f. Sanksi Hukum bagi Pelanggaran. Jika pengguna atau penyedia layanan (seperti pengemudi Gojek) melakukan pelanggaran yang berhubungan dengan informasi elektronik atau transaksi elektronik, mereka dapat dikenakan sanksi hukum berdasarkan UU ITE. Sanksi dapat berupa denda atau hukuman penjara, tergantung pada jenis pelanggaran yang dilakukan. Misalnya, pelanggaran yang berkaitan dengan penyebaran informasi palsu, penipuan elektronik, atau pengambilan data pribadi tanpa izin dapat dikenakan hukuman pidana.

g. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik. UU ITE juga memberi perlindungan kepada konsumen dalam konteks transaksi elektronik. Pengguna Gojek memiliki hak untuk menerima informasi yang jelas mengenai layanan yang mereka pesan, harga yang dikenakan, dan kebijakan yang berlaku di platform. Dalam hal ini, Gojek diharuskan memberikan transparansi informasi terkait biaya, syarat dan ketentuan layanan, serta hak konsumen dalam menggunakan layanan tersebut.

Perlindungan hukum juga diberikan bagi pengemudi ojek online dalam menghadapi resiko keamanan saat bekerja sama halnya dengan pengguna ojek online yang mendapatkan perlindungan hukum. Profesi sebagai pengemudi ojek online (ojol) kini telah menjadi bagian penting dalam ekosistem transportasi perkotaan di Indonesia. Namun, dalam pelaksanaannya, pengemudi ojol kerap menghadapi berbagai risiko keamanan, seperti tindak kriminal, kecelakaan lalu lintas, hingga intimidasi dari penumpang atau pihak lain. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap pengemudi ojek online menjadi hal yang sangat krusial untuk dibahas. Dalam konteks hubungan kerja, pengemudi ojol umumnya tidak dianggap sebagai pekerja formal oleh perusahaan penyedia aplikasi, melainkan sebagai mitra kerja. Status ini menimbulkan ketidakjelasan perlindungan hukum, terutama yang berkaitan dengan jaminan keselamatan dan keamanan kerja. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, perlindungan kerja secara umum mencakup aspek keselamatan, kesehatan, dan jaminan sosial bagi pekerja. Namun, karena status kemitraan, pengemudi ojol tidak secara otomatis memperoleh perlindungan dari undang-undang tersebut.

Beberapa perusahaan platform memang menyediakan asuransi kecelakaan kerja sebagai bentuk tanggung jawab sosial. Akan tetapi, perlindungan ini bersifat terbatas dan hanya berlaku dalam kondisi tertentu. Di sisi lain, negara masih memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan warganya yang bekerja, terlepas dari status hubungan kerja tersebut. Dalam hal ini, keberadaan regulasi seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat, menjadi salah satu upaya awal pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum, walaupun implementasinya masih minim. Selain perlindungan dari negara dan perusahaan, diperlukan juga pendekatan dari aspek hukum pidana dalam menindak kasus kekerasan atau tindak kejahatan terhadap pengemudi ojol. Jika pengemudi menjadi korban kejahatan, mereka berhak memperoleh perlindungan hukum melalui proses pidana umum sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Namun dalam praktiknya, banyak kasus yang tidak dilaporkan karena kurangnya edukasi hukum atau ketakutan akan dampak sosial (Hidayah, 2020). Perlindungan hukum yang ideal seharusnya mencakup pengakuan terhadap status kerja pengemudi ojol, akses terhadap jaminan sosial dan keselamatan kerja, serta adanya regulasi yang mengikat perusahaan penyedia platform untuk bertanggung jawab terhadap mitranya. Untuk itu, revisi terhadap undang-undang ketenagakerjaan dan pembentukan regulasi baru yang spesifik terhadap pekerjaan berbasis digital menjadi kebutuhan mendesak.

Perkembangan transportasi berbasis aplikasi seperti ojek online memberikan kemudahan akses dan mobilitas tinggi bagi masyarakat. Namun, di balik manfaatnya, aspek keamanan bagi penumpang masih menjadi persoalan serius. Maraknya kasus pelecehan, penipuan, hingga kecelakaan yang dialami oleh penumpang ojek online menunjukkan lemahnya pengawasan dan penegakan hukum terhadap moda transportasi ini. Oleh karena itu, peran pemerintah sebagai regulator sangat penting dalam menjamin keamanan pengguna layanan. Secara normatif, fungsi

negara dalam menjamin keamanan warga negara, termasuk dalam penggunaan jasa transportasi, tercermin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28G ayat (1), yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya. Dalam sektor transportasi, pemerintah melalui Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan regulasi seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019, yang menekankan pentingnya keselamatan bagi pengguna ojek online, baik pengemudi maupun penumpang. Regulasi ini mengatur aspek teknis seperti kelaikan kendaraan, penggunaan helm, dan kewajiban perusahaan aplikasi menyediakan fitur darurat. Namun, efektivitas pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan ini masih lemah, khususnya karena keterbatasan aparat pengawas dan belum adanya sistem sanksi yang kuat terhadap perusahaan aplikasi yang lalai.

Selain itu, peran pemerintah daerah juga sangat vital, mengingat operasional ojek online berlangsung di ranah lokal. Pemerintah daerah dapat membuat kebijakan turunan yang menyesuaikan dengan kebutuhan daerah masing-masing, seperti pengawasan di titik-titik rawan kriminalitas atau pemasangan CCTV di zona penjemputan. Namun, sebagian besar daerah belum memiliki perangkat regulasi yang memadai untuk mengawasi layanan transportasi daring. Penegakan hukum terhadap pelanggaran keamanan, seperti tindakan kriminal oleh pengemudi terhadap penumpang (atau sebaliknya), sejauh ini masih dilakukan melalui mekanisme hukum pidana umum. Meskipun begitu, tidak semua kasus dapat ditangani dengan cepat dan efektif, terutama ketika pelapor atau korban tidak memahami prosedur hukum yang berlaku atau merasa takut melapor. Pemerintah perlu memperkuat sinergi antara aparat kepolisian, perusahaan penyedia layanan, dan lembaga perlindungan konsumen untuk menciptakan sistem penanganan aduan yang cepat dan responsif (Ramadhan, 2021). Dengan demikian, peran pemerintah bukan hanya sebagai pembuat regulasi, tetapi juga sebagai pengawas aktif dan penegak hukum yang menjamin rasa aman bagi seluruh pengguna transportasi online. Perlu adanya pembaharuan regulasi yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi dan tantangan di lapangan, termasuk penerapan sanksi administratif hingga pencabutan izin operasi bagi platform yang abai terhadap aspek keamanan penumpang.

#### **D. Penutup**

Kehadiran ojek daring telah membawa perubahan budaya hukum yang mendasar di masyarakat Indonesia, terutama dalam hal perubahan pola pikir dan perilaku terkait layanan transportasi. Masyarakat kini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap legalitas, keamanan, tanggung jawab, dan aksesibilitas layanan transportasi. Mereka juga semakin sadar akan hak dan kewajiban mereka dalam ekosistem digital. Perubahan ini tidak hanya memengaruhi interaksi antara pengguna dan penyedia layanan, tetapi juga membentuk ulang lanskap budaya hukum secara lebih luas di era digital. Meskipun demikian, penting untuk dicatat bahwa dinamika ini terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan regulasi yang menyertainya. Perlindungan hukum bagi pengguna layanan ojek online di Indonesia telah mengalami perkembangan signifikan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi digital. Meskipun pada awalnya layanan ini dianggap tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ), pemerintah kemudian merespons dinamika sosial dan ekonomi dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan baru yang lebih adaptif. Melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019, pemerintah memberikan landasan hukum yang lebih tegas dalam hal penyelenggaraan layanan ojek online, dengan menekankan aspek keselamatan, transparansi tarif, penyelesaian sengketa, hingga perlindungan asuransi bagi penumpang. Ketentuan ini menunjukkan adanya komitmen negara dalam menjamin keamanan dan kenyamanan pengguna transportasi daring. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan atas hak-hak konsumen, termasuk hak atas informasi, keamanan layanan, dan penyelesaian sengketa secara adil. Ini semakin memperkuat posisi hukum konsumen dalam hubungan dengan penyedia jasa ojek online. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis berpandangan bahwa pengemudi ojek online menghadapi berbagai risiko keamanan dalam bekerja, namun perlindungan hukum bagi mereka masih lemah

akibat status sebagai mitra, bukan pekerja formal. Selain itu, regulasi seperti UU Ketenagakerjaan dan PM Perhubungan No. 12 Tahun 2019 belum sepenuhnya melindungi mereka, dan perlindungan dari perusahaan pun terbatas. Untuk itu, penulis berharap Pemerintah dapat segera menyusun regulasi khusus yang mengakui status kerja mereka, menjamin keselamatan, serta mewajibkan perusahaan platform bertanggung jawab. Pemerintah juga perlu memperkuat akses ke perlindungan pidana dan jaminan sosial agar pengemudi transportasi ojek online mendapatkan keadilan dan rasa aman dalam bekerja, termasuk juga perlindungan bagi masyarakat selaku pengguna transportasi ojek online.

### Daftar Pustaka

- Rasyidin, U., & Supriyadi, D. (2014). *Pengantar Ilmu Hukum dari Tradisi ke Konstitusi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hidayah, N. (2020). Perlindungan Hukum bagi Pengemudi Ojek Online dalam Perspektif Hukum Pidana. *Jurnal Hukum dan Sosial*, 5(2)
- Lestari, D. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Transportasi Daring dalam Perspektif Hukum Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum dan Pembangunan*, 50(1)
- Maria, A. (2019). Aspek Hukum Transportasi Berbasis Aplikasi Dalam Perspektif Hukum Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum, Universitas Padjadjaran*.
- Ramadhan, R. (2021). Peran Negara dalam Menjamin Keamanan Pengguna Ojek Online. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 4(2)
- Rahayu, D. N., & Zuber, A. (2019). Konflik Sosial Antara Ojek Pangkalan dan Gojek di Kota Surakarta. *Journal of Development and Social Change*, 2
- Rofiqi, M. H. (2020). Politik Kebijakan Pemerintahan Presiden Joko Widodo terhadap Transportasi Berbasis Online Tahun 2014–2019. *Parapolitika: Journal of Politics and Democracy Studies*, 1(1)
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat*.
- Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39.
- Republik Indonesia. (2002). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen Keempat*.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen)*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) Nomor 22 Tahun 2009*.
- Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)*.