

# TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENGUNAAN JASA ANGKUTAN OJEK ONLINE

*Oleh: Ridho Kurniawan*

**Pembimbing I: Dr. Firdaus, SH., M.H**

**Pembimbing II: Riska Fitriani, SH., M.H**

**Alamat: Jalan Mahoni No. 7 Kel. Tangkerang Utara, Pekanbaru- Riau**

**Email: ridhokurniawan2727@gmail.com**

## **ABSTRACT**

*Law Number 8 Year 1999 Concerning Consumer Protection is the legal basis for the protection of the users of ojek online. Implementation of ojek transportation still there are some consumer rights that have not been fully met by online motorcycle taxi drivers, s become one of the problems that have a major impact on consumer rights. Therefore, the purpose of writing this thesis, namely: First, know the legal protection of consumers as users of ojek online transport services, Secondly, knowing government efforts to provide legal protection to consumers as users of ojek online transport services.*

*Type of research This research can be classified into the type of sociological juridical research is a study of secondary data in the form of legislation, as well as the results of research law scholars, such as books related to the subject. This research was conducted in Pekanbaru City, Riau. Population and samples are Head of Department of Transportation Pekanbaru City, Head of Department of Investment and Integrated Service One Pekanbaru, Staff Go-Jek Pekanbaru, Online motorcycle taxi driver Pekanbaru City and Consumer ojek online Pekanbaru City. Sources of data used are primary data and secondary data. Data collection techniques in this study with interviews, questionnaires and literature review.*

*The conclusions can be obtained from the results of research is First, Implementation of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection has not been in overall as there are still some consumer rights that have not been fully met by online motorcycle taxi drivers. Secondly, the government's effort to provide legal protection to consumers as the users of ojek transportation services online, there are two, namely the government's effort in the short term that is to socialize the importance of using mass transit so as to attract people who have been using private vehicles and conduct supervision. Second, the government's long-term effort to create new regulations on online motorcycle taxis and revise the Law on Traffic and Road Transport. Suggestion writer, so that the government immediately issued legislation concerning motorcycle taxi online or revise the existing rules about the legality of motorcycle taxi online. Then it is expected to the management of motorcycle taxi online to pay more attention and increase responsibility for the use of online motorcycle taxi services, so as to provide a sense of security, and comfortable for both consumers and drivers who serve consumers.*

**Keywords: Transportation Service-Transpotasi Ojek Online-Pekanbaru**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Keberadaan ojek online di Kota Pekanbaru tidak mendapatkan izin dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan masih dianggap illegal dikarenakan tidak ada Undang-Undang yang mengatur tentang roda dua sebagai angkutan umum. Roda dua belum dapat dinyatakan sebagai angkutan umum dengan alasan faktor keselamatan, dimana roda dua rentan terhadap kecelakaan. Selain tidak memenuhi ketentuan sebagai angkutan umum, pengoperasian ojek dilarang karena angkutan ini rentan terhadap kecelakaan, hingga pengemudi ojek melakukan berbagai penyimpangan yang dapat merugikan konsumen.

Layanan ojek online ini juga mendatangkan konflik di masyarakat. Protes datang dari supir ojek pangkalan yang mengaku bahwa pendapatan mereka menurun semenjak adanya layanan ojek online. Bahkan kekesalan ojek pangkalan dilampiaskan dalam bentuk kekerasan pada para supir ojek online untuk mengintimidasi agar mereka tidak lagi mengambil penumpang didaerah mereka.<sup>1</sup>

Dalam pelaksanaan pengangkutan ojek, masih terdapat beberapa hak konsumen yang belum sepenuhnya dipenuhi oleh pengemudi ojek online. Seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dengan tidak adanya tarif baku yang ditetapkan;<sup>2</sup>

Pengguna jasa atau konsumen angkutan ojek online berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum, sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyertakan hak konsumen adalah:<sup>3</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;

- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut dengan judul **“Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Angkutan Ojek Online.”**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa angkutan ojek online?
2. Bagaimanakah upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa angkutan ojek online?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa angkutan ojek online.
- b. Untuk mengetahui upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa angkutan ojek online.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Secara Teoritis agar dapat berguna sebagai berikut :
  - 1) Sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada setiap perguruan tinggi yaitu syarat dalam menempuh ujian akhir

---

<sup>1</sup><https://kumparan.com/ardhana-pragota/daftar-pertikaian-transportasi-online-vs-transportasi-konvensional>, diakses pada 12 Mei 2017

<sup>2</sup>Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>3</sup>Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum;

- 2) Bagi dunia akademik, untuk memberikan sumbangan pembelajaran dalam bentuk karya ilmiah kepada pembaca sebagai bahan pertimbangan hukum;
  - 3) Bagi intansi terkait sebagai masukkan dari penulis terhadap bidang Hukum perdata bisnis yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen.
- b. Secara Praktis dapat berguna sebagai berikut:
- 1) Bagi konsumen sebagai sumber masukkan dalam menggunakan jasa angkutan umum khususnya ojek online;
  - 2) Bagi pelaku usaha untuk menambah pengetahuan agar dapat mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha.
  - 3) Penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan pengetahuan masyarakat luas tentang ojek online.

## D. Kerangka Teori

### 1. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen dalam peraturan perundang-undangan terutama dalam UUD 1945 pasal 33 dan 27, serta dalam Pancasila sila 2 dan sila 5. Zoemrotin K. Susila mengemukakan, dengan kepastian hukum yang jelas dan tegas, pelaku usaha akan semakin berhati-hati dalam memproduksi barang dan/atau jasa, sehingga secara langsung memberikan perlindungan prefentif terhadap konsumen.<sup>4</sup>

### 2. Teori Hukum Murni (Hans Kelsen)

Teori Kelsen dapat dirumuskan sebagai “suatu analisis tentang struktur hukum positif, yang dilakukan seeksak mungkin, suatu analisis yang bebas dari semua pendapat etis atau politis mengenai suatu nilai”. Kelsen pada dasarnya ingin menciptakan suatu ilmu pengetahuan hukum murni, menghilangkan dari semua unsur-unsur yang tidak penting dan memisahkan jurisprudence dari ilmu-ilmu

sosial, sebagaimana yang dilakukan oleh kaum analis dengan tegas.

Kaitan teori ini dengan permasalahan yang diteliti adalah, dikarenakan permasalahan ini tidak ditemukannya kepastian hukum dalam penggunaan ojek online. Teori ini berupaya menjawab pertanyaan apa itu hukum dan bagaimana ia ada, dan bagaimana semestinya.

## E. Kerangka Konseptual

1. Tinjauan adalah mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya).<sup>5</sup>
2. Yuridis berasal dari kata *yuridisch* yang berarti menurut hukum atau dari segi hukum.<sup>6</sup>
3. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian konsumen sendiri adalah orang yang mengkonsumsi barang atau jasa yang tersedia dimasyarakat baik untuk digunakan sendiri ataupun oranglain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>7</sup>
4. Penggunaan adalah proses, cara, perbuatan menggunakan sesuatu; pemakaian.<sup>8</sup>
5. Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.<sup>9</sup>
6. Pengguna jasa adalah setiap orang atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik untuk angkutan orang maupun barang.<sup>10</sup>
7. Angkutan adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ketempat lain. Tujuannya

---

<sup>5</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta : 2012, hlm.147

<sup>6</sup>M. Marwan dan Jimmy P, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya : 2009, hlm. 651

<sup>7</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta: 2011, hlm. 145.

<sup>8</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Ibid*  
<sup>9</sup><http://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>, diakses pada 23 Februari 2017

<sup>10</sup>C.S.T Kansil, Engelen R Palandeng dan Altje Agustin Musa, *Tindak Pidana Dalam Undang-Undang Nasional*, Jala Permata Aksara, Jakarta: 2009, hlm. 172.

---

<sup>4</sup>Zoemrotin K. Susila, *Penyambung Lidah Konsumen*, Puspa Swara, Jakarta, 1999, hlm. 10.

membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki, atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ketempat tujuannya.<sup>11</sup>

8. Ojek Online adalah jenis ojek yang memperoleh order dari pelanggan via aplikasi HP dengan kalkulasi biaya otomatis tanpa melibatkan tawar menawar.<sup>12</sup>
9. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah dasar hukum yang menjadi acuan bagi penelitian penulis.<sup>13</sup>

## E. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dapat digolongkan kedalam jenis penelitian yuridis sosiologis yaitu suatu kajian terhadap data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, serta hasil penelitian para sarjana hukum, seperti buku-buku yang berkaitan dengan pokok pembahasan untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer (data yang diperoleh langsung dari responden).<sup>14</sup>

Digolongkan kepada penelitian yang bersifat deskriptif, karena dalam penelitian ini penulis mengadakan penelitian langsung pada lokasi atau tempat yang diteliti bertujuan untuk memperoleh gambaran secara jelas dan lengkap tentang suatu keadaan atau masalah yang diteliti.<sup>15</sup>

### 2. Lokasi Penelitian

Kota Pekanbaru, Riau.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

- 1) Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

<sup>11</sup>e-journal.uajy.ac.id/2546/4/2TS11562.pdf, diakses pada 23 Februari 2017

<sup>12</sup>http://www.okejonline.xyz/pengertian-dan-defenisi-okej-online/, diakses pada 23 Februari 2017

<sup>13</sup>Burhanuddin Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Reinika Cipta, Jakarta : 2004, hlm.32

<sup>14</sup>Hilman Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, CV. Mandar Maju, Bandung : 1995, hlm.61.

<sup>15</sup>Suprpto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Rineka Cipta, Jakarta : 2003, hlm.14.

- 2) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.
- 3) Staff Go-Jek Pekanbaru
- 4) Pengemudi ojek online Kota Pekanbaru
- 5) Konsumen ojek online Kota Pekanbaru

#### b. Sampel

Agar mempermudah melakukan penelitian ini, maka dari itu jumlah populasi yang ada di atas ditetapkan jumlah sampelnya. Untuk lebih jelasnya mengenai populasi dan sampel dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel I.2**  
**Populasi dan Sampel**

No	Jenis Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase (%)
1.	Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.	1	1	100%
2.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.	1	1	100%
4.	Staff Go-Jek Pekanbaru	50	1	2%
5.	Pengemudi ojek online Kota Pekanbaru	500	10	2%
6.	Konsumen ojek online Kota Pekanbaru	1.000.000	15	0.0015%
	Jumlah	1.000.552	28	-

Sumber: Data Olahan Penulis Tahun 2017

### 4. Sumber Data

Dalam penelitian pada umumnya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat (data primer) dan data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka (data sekunder).<sup>16</sup> Didalam penelitian ini penulis akan mengumpulkan data yang terdiri dari:

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari responden yaitu dengan cara

<sup>16</sup>Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta : 2001, hlm.12-13

wawancara dengan aparat penegak hukum terkait perlindungan konsumen dalam penggunaan ojek online di Kota Pekanbaru.

## b. Data Sekunder

### 1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang berupa peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan serta Peraturan Menteri Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

### 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi yang meliputi buku-buku teks, hasil penelitian, majalah, jurnal, dan kamus hukum.

### 3) Bahan Hukum Tertier

Bahan hukum tertier merupakan bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa kamus, kamus bahasa Indonesia, kamus bahasa Inggris, ensiklopedia, terminologi hukum, serta bahan diluar hukum juga akan digunakan guna memperbanyak dan memperjelas penelitian ini.

## F. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara yaitu tanya jawab secara langsung dengan responden. Metode ini digunakan untuk melengkapi data. Wawancara yang dilakukan ditujukan kepada aparat penegak hukum terkait

perlindungan konsumen dalam penggunaan ojek online di Kota Pekanbaru.

### b. Kuisioner

Kuisioner adalah metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, daftar pertanyaan yang telah disediakan jawaban-jawabannya untuk memperoleh data yang diteliti.<sup>17</sup>

### c. Kajian Kepustakaan

Kajian kepustakaan yaitu dengan cara mencari literatur-literatur kepustakaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti. Metode ini digunakan dalam kategori penelitian hukum sosiologis hanya untuk mencari data sekunder guna mendukung data primer.<sup>18</sup>

## 6. Analisis Data

Dalam penelitian hukum sosiologis, data dapat dianalisis secara kualitatif, yaitu data tidak dianalisis dengan menggunakan data statistik namun cukup dengan menggunakan deskriptif dari data yang telah diperoleh.

Untuk menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan, maka penulis menggunakan teknik analisis data deduktif, yaitu dengan cara penarikan kesimpulan dari yang bersifat umum kepada penarikan kesimpulan yang bersifat khusus.<sup>19</sup>

## BAB II

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan ibukota dari Provinsi Riau yang terletak di Pulau Sumatera. Jumlah penduduk Kota Pekanbaru pada tahun 2009 sebesar 802.788 jiwa yang terdiri dari 403.900 jiwa laki-laki dan 398.888 jiwa perempuan. Dengan luas wilayah sebesar 632,26 km<sup>2</sup> berdasarkan pengukuran/pematokan di lapangan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Tingkat I Riau (Pekanbaru dalam Angka, 2010). Kota

<sup>17</sup>Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar grahika, Jakarta : 2002, hlm. 16

<sup>18</sup>Ronny Hanitojo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta : 1998, hlm.36

<sup>19</sup>Aslim Rasyad, *Metode Ilmiah, Persiapan Bagi Peneliti*, Unri Press, Pekanbaru : 2005, hlm.20

Pekanbaru berada pada posisi yang strategis sebagai jalur transportasi karena terdapat Sungai Siak sebagai jalur pelayaran yang sempit dan strategis yang merupakan jalur pelayaran nasional dan internasional dengan kunjungan kapal yang relatif padat yang membawa bahan kebutuhan pokok serta kegiatan ekonomi dari masyarakat Provinsi Riau.

### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Ojek Online

###### 1. Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Jasa Angkutan Ojek Online Berdasarkan Peraturan perundang-undangan

###### a. Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Jasa Angkutan Ojek Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Dalam pelaksanaan pelaksanaan pengangkutan ojek, masih terdapat beberapa hak konsumen yang belum sepenuhnya dipenuhi oleh pengemudi ojek online. Seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dengan tidak adanya tarif baku yang ditetapkan;<sup>20</sup>

Perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>21</sup> Maka berdasarkan pendapat tersebut diberikannya sanksi kepada pelaku usaha jika konsumen dalam hal ini pengguna jasa angkutan ojek online mengalami kerugian.

Menurut Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berbunyi “bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat

penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”, sedangkan pada pasal 60 ayat (1) sampai ayat (3) UUPK yang berbunyi “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), pasal 20, pasal 25 dan pasal 26.” Ayat (2) yang berbunyi “sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)” dan ayat (3) yang berbunyi “ tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan peraturan diatas maka penumpang ojek online bisa menuntut pengemudi ojek online dan juga perusahaan ojek online itu sendiri atas kerugian yang diderita pihak konsumen, dan pihak Kepolisian Lalu Lintas juga dapat membantu pihak konsumen atau penumpang ojek online tersebut jika terjadi kecelakaan di jalan raya dan menuntut ganti rugi atas kelalaian pihak pengemudi dan perusahaan ojek online. Jika hak konsumen tidak terpenuhi bisa juga melaporkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), karena hak sebagai konsumen telah dilanggar dan tidak dipenuhi.

###### b. Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Jasa Angkutan Ojek Online Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Menurut Pasal 1365 KUHPerduta menyebutkan bahwa tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Dalam hal ini penulis berpendapat bahwa berdasarkan ketentuan tanggung jawab dari pihak Go-Jek tidak sesuai dengan Pasal dalam KUHPerduta, dimana pihak Go-Jek membatasi tanggung jawabnya dengan syarat dan ketentuan. Hal ini tentu bertentangan dengan Pasal dalam KUHPerduta tersebut.<sup>22</sup>

Menurut Pasal 1367 KUHPerduta bahwa seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga

<sup>20</sup>Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>21</sup>Janus Sidabolak, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bhakti, Bandung: 2006, hlm. 9.

<sup>22</sup>Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Hal ini tentu memperkuat bahwa pihak Go-Jek harus bertanggung jawab sepenuhnya mengenai bentuk usaha mereka, baik yang mereka sendiri lakukan maupun driver mereka yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Di kota Pekanbaru, mengenai tanggung jawab pihak Go-Jek masih belum dirasa baik oleh pengemudi dan konsumen, dimana segala sesuatu yang berakibat pada kerugian masih merupakan tanggung jawab pengemudi.<sup>23</sup>

### **c. Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Jasa Angkutan Ojek Online Berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan**

Menurut Pasal 235 ayat (1) UULLAJ yang berbunyi “jika korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud Pasal 229 ayat (1) huruf c, pengemudi, pemilik, dan/atau perusahaan angkutan umum wajib memberikan bantuan kepada ahli waris korban berupa biaya pengobatan dan/atau biaya pemakaman dengan tidak menggugurkan tuntutan perkara pidana, dan menurut Pasal 235 ayat (2) yang berbunyi “jika terjadi cedera terhadap badan atau kesehatan korban akibat kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 229 ayat (1) huruf b dan huruf c, pengemudi, pemilik, dan/atau perusahaan angkutan umum wajib memberikan bantuan kepada korban berupa biaya pengobatan dengan tidak menggugurkan tuntutan perkara pidana.

Dari pemaparan peraturan perundang-undangan diatas, dapat penulis simpulkan bahwasannya kedudukan sebagai seorang konsumen pengguna jasa angkutan ojek online jelas dilindungi keberadaannya, bahkan telah di katakan dengan jelas bahwa konsumen wajib memperoleh ganti rugi baik dari pelaku usaha maupun

perusahaan angkutan umum.

Ojek online belum resmi jadi angkutan umum, karena ojek online belum memenuhi syarat-syarat pendirian perusahaan angkutan umum, karena hal tersebut akan menjadi sumber hukum administrasi bagi perusahaan ojek online dan Dinas Perhubungan bisa bertanggung jawab jika terjadi kecelakaan di jalan raya maupun masalah-masalah yang timbul di dalam ojek online itu sendiri terkait pelayanan masyarakat sebagai kendaraan bermotor umum yang telah sah dan diakui pemerintah khususnya Dinas Perhubungan sebagai pengelola angkutan jalan.<sup>24</sup>

### **d. Perlindungan Hukum Terhadap Penggunaan Jasa Angkutan Ojek Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Mengenai penggunaan sistem online yang digunakan oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”

Dan hal tersebut termasuk kedalam hal-hal yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen atau dalam hal ini pengguna jasa ojek online.<sup>25</sup>

Hal ini tentu menjadi suatu pertanyaan mengenai legalitas dari perusahaan penyedia jasa ojek online,

<sup>24</sup><http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/8798/BAB%20IV.pdf?sequence=8&isAllowed=y>, diakses pada 29 Mei 2017

<sup>25</sup>Handri Raharjo, *Transaksi Jual Beli dan Sewa-Menyewa*, Pustaka Yustisia, Jakarta: 2010, hlm. 84.

<sup>23</sup>Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

sedangkan sudah jelas disebutkan bahwa kendaraan yang memiliki roda dua bukan dikatakan angkutan umum. Dalam hal ini penulis berpendapat bahwa tidak adanya kepastian hukum mengenai keabsahan/legalitas perusahaan ojek online dan dengan demikian berarti tidak adanya suatu bentuk perlindungan hukum kepada pengemudi dan pengguna jasa ojek online.

## 2. Tanggung Jawab Terhadap Layanan Jasa Angkutan Ojek Online

Pada hakikatnya tanggung jawab terdiri dari dua aspek, yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*responsibility*) dan tanggung jawab ganti rugi (*liability*). Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan.<sup>26</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha menurut Gunawan wijaya selalu berkaitan dengan kerugian yang dialami konsumen, termasuk dalam perjanjian jual beli di dalam perlindungan konsumen tanggung jawab pelaku usaha dikenal dengan istilah *product liability*.<sup>27</sup> Apabila terjadi kecelakaan yang harus bertanggung jawab adalah pengemudi ojek online itu sendiri, karena dalam perjanjian kerja antara perusahaan ojek online dengan pengemudi dijelaskan bahwa mitra menyetujui bahwa semua risiko maupun kewajiban yang disebabkan oleh kelalaian mitra yang termasuk. Berikut adalah bentuk tanggung jawab perusahaan ojek online (Go-Jek):<sup>28</sup>

### a. Tanggung Jawab perusahaan ojek online

- 1) Kami tidak bertanggung jawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang

disebabkan oleh perilaku dari para Penyedia Layanan. Kami juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan, termasuk pelanggaran lalu lintas, atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh Penyedia Layanan selama pelaksanaan Layanan. Penyedia Layanan hanya merupakan mitra kerja kami, bukan pegawai, agen atau perwakilan kami.

- 2) Namun, kami peduli akan keselamatan pengguna Aplikasi dan, atas pertimbangan pribadi semata dan sepenuhnya, kami bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh Penyedia Layanan. Bantuan kami hanya berlaku sejak pengguna dijemput oleh Penyedia Layanan sampai pengguna mencapai tujuannya. Mohon mengingatkan Penyedia Layanan jika anda merasa tidak nyaman dengan cara Penyedia Layanan menyediakan layanan transportasi. Jumlah bantuan keuangan akan ditentukan berdasarkan kebijakan kami.
- 3) Kami juga bersedia untuk memberikan bantuan keuangan sampai dengan Rp 10.000.000 atas pertimbangan pribadi dan mutlak kami untuk barang yang hilang atau rusak saat menggunakan layanan dari Penyedia Layanan sepanjang barang tersebut mematuhi Ketentuan Penggunaan. Kami tidak memiliki asuransi untuk barang yang dikirimkan dan oleh karena itu jika anda ingin barang tersebut diasuransikan selama pengiriman, silakan anda menghubungi penyedia asuransi anda.
- 4) Kami menggunakan cara-cara teknis dan keamanan yang tepat dan wajar untuk menjaga Aplikasi aman dan terbebas dari virus dan kesalahan. Namun demikian,

<sup>26</sup>Gatot Supramono, *Kedudukan Perusahaan Sebagai Subjek Hukum Gugatan Perdata di Pengadilan*, Rineka Cipta, Jakarta: 2007, hlm. 72.

<sup>27</sup>Gunawan Wijaya, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2000, hlm. 59.

<sup>28</sup><https://www.go-jek.com/terms>, diakses pada 27 Mei 2017

bagaimanapun efektifnya teknologi ini, tidak ada sistem keamanan yang tidak dapat ditembus. Oleh karena itu kami tidak dapat menjamin keamanan database kami dan kami juga tidak dapat menjamin bahwa informasi yang anda berikan tidak akan ditahan/terganggu saat sedang dikirimkan kepada kami.

- 5) Aplikasi ini dapat mengalami keterbatasan, penundaan, dan masalah-masalah lain yang terdapat dalam penggunaan internet dan komunikasi elektronik, termasuk perangkat yang digunakan oleh anda atau Penyedia Layanan rusak, tidak terhubung, berada di luar jangkauan, dimatikan atau tidak berfungsi. Kami tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kegagalan pengiriman, kerusakan atau kerugian yang diakibatkan oleh masalah-masalah.

Menurut pendapat penulis, pihak Go-Jek tidak memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen maupun pengemudi yang mereka anggap hanya sebagai mitra, mereka tidak bertanggung jawab atas cedera, kematian yang disebabkan oleh penyedia layanan (pengemudi ojek online), tidak bertanggung jawab atas segala kesalahan ataupun kelalaian yang dilakukan oleh penyedia layanan (pengemudi ojek online). Walaupun mereka memberikan bantuan kepada pihak yang merasa dirugikan, namun tetap saja pihak Go-Jek wajib bertanggung jawab secara keseluruhan. Hal ini tentu melanggar Pasal 1365 KUHPerdata menyebutkan bahwa tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Mengenai bentuk tanggung jawab pelaku usaha yang seharusnya, di atur pula didalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

perlindungan konsumen, yakni:<sup>29</sup>

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam hal ini, berarti segala hal yang berakibat pada kerugian, baik dirasakan oleh konsumen maupun pengemudi merupakan tanggung jawab pihak ojek online selaku pengelola jasa.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini berarti pihak ojek online harus melakukan ganti rugi sesuai dengan nilai kerugiannya tanpa ada batas ganti rugi maksimal.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Dalam hal ini berarti pemberian ganti rugi harus dilakukan secepatnya dengan waktu paling lama 7 hari sejak kerugian dirasakan oleh konsumen maupun pengemudi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat

---

<sup>29</sup>Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen

membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam perjanjian kerja antara pihak perusahaan ojek online dengan mitra (pengemudi) juga menyebutkan, dengan ini mitra membebaskan perusahaan ojek online dari segala macam tuntutan, gugatan, atau tindak hukum lainnya, baik dalam sebuah gugatan perdata maupun setiap tuntutan pidana yang dialami oleh mitra dalam bentuk apapun terkait dengan jasa yang ditawarkan maupun disediakan melalui ojek online. Jika ada informasi yang dapat membantu untuk proses investigasi seperti plat nomor, maka perusahaan ojek online hanya dapat membantu sebagai mediator dalam mempertemukan kedua belah pihak untuk mencari penyelesaian masalah tersebut.

#### **b. Pembatasan Tanggung Jawab**

1) Setiap tuntutan terhadap kami dalam hal apapun oleh anda, akan dibatasi dengan jumlah total yang sebenarnya dibayar oleh dan/atau terhutang pada Anda ketika menggunakan Layanan selama peristiwa yang menimbulkan klaim tersebut. Dalam hal apapun kami dan/atau pemberi lisensi kami tidak akan bertanggung jawab kepada anda atau siapa pun atas biaya, bunga, kerusakan atau kerugian dalam segala jenis atau bentuk (termasuk cedera pribadi, gangguan emosi dan hilangnya data, barang, pendapatan, keuntungan, penggunaan atau keuntungan ekonomi lainnya). Perusahaan dan/atau pemberi lisensinya tidak akan bertanggung jawab atas kerugian, kerusakan atau cedera yang mungkin ditimbulkan oleh atau disebabkan oleh anda atau pada setiap orang untuk siapa anda telah memesan Layanan, termasuk namun tidak terbatas pada kerugian, kerusakan atau cedera yang timbul dari, atau dengan cara apapun sehubungan

dengan Layanan dan/atau Aplikasi, termasuk namun tidak terbatas pada penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan Layanan dan/atau Aplikasi.

2) Anda secara tegas mengesampingkan dan melepaskan kami dari setiap dan semua kewajiban, tuntutan atau kerusakan yang timbul dari atau dengan cara apapun sehubungan dengan Penyedia Layanan. Perusahaan tidak akan menjadi pihak dalam sengketa, negosiasi sengketa antara anda dan Penyedia Layanan. Tanggung jawab untuk keputusan yang anda buat atas Layanan yang ditemukan melalui Aplikasi merupakan tanggung jawab dan melekat seutuhnya dengan dan pada anda. Anda secara tegas mengesampingkan dan melepaskan kami dari setiap dan semua kewajiban, tuntutan, penyebab tindakan, atau kerusakan yang timbul dari penggunaan Layanan, perangkat lunak dan/atau Aplikasi, atau dengan cara apapun terkait dengan Penyedia Layanan yang diperkenalkan kepada anda melalui Aplikasi.

3) Kualitas Layanan yang diperoleh melalui penggunaan Aplikasi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Penyedia Layanan yang pada akhirnya memberikan Layanan untuk anda. Anda memahami, oleh karena itu, bahwa dengan menggunakan Aplikasi ini, Anda dapat dihadapkan pada transportasi yang berpotensi berbahaya, ofensif, berbahaya bagi anak di bawah umur, tidak aman atau tidak pantas, dan bahwa Anda menggunakan layanan atas risiko anda sendiri.

Mengenai bentuk pembatasan tanggung jawab ini, seharusnya pihak Go-Jek tidak melakukan pembatasan

tanggung jawab. Dalam hal ini penulis berpendapat seharusnya pihak Go-Jek harus melakukan tanggung jawab penuh terhadap usaha mereka, baik tanggung jawab kepada konsumen maupun pengemudi. Hal ini sesuai dengan Pasal 1367 KUHPerdata bahwa seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.

## **B. Upaya Pemerintah Untuk Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Ojek Online**

### **1. Upaya Pemerintah dalam jangka waktu pendek**

#### **a. Mengadakan Sosialisasi pentingnya menggunakan angkutan massal**

Mengadakan sosialisasi pentingnya menggunakan angkutan massal sehingga menarik minat masyarakat yang selama ini menggunakan kendaraan pribadi.<sup>30</sup> Ada empat faktor utama yang dapat menyebabkan perpindahan ini, yaitu keamanan, kenyamanan, keterjangkauan dan keandalan. Empat faktor ini secara konsisten, seperti ditunjukkan dalam berbagai survey di kota-kota besar di Indonesia, publik masih belum merasakan keamanan, kenyamanan, keterjangkauan dan keandalan naik kendaraan umum.

#### **b. Melakukan pengawasan**

Untuk melakukan pengawasan dan pengendalian Lalu Lintas Jalan pemerintah kota Pekanbaru salah satunya ketertiban dalam berkendara, pemerintah memiliki wewenang dalam hal tersebut. Oleh karena dalam waktu pendek itu upaya yang dapat dilakukan pemerintah dalam mengatasi masalah

yang terjadi.<sup>31</sup>

Untuk memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa angkutan ojek online, untuk sementara diberlakukan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yakni mengenai tanggung jawab dari pelaku usaha, yang mana pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen akibat mengkonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha dan juga diberlakukan Pasal 234 ayat (1) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan “pengemudi, pemilik kendaraan bermotor, dan/atau perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pemilik barang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian pengemudi”. Dengan adanya peraturan perundang-undangan diatas maka sudah jelas bahwa pihak perusahaan ojek online wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang ojek online tersebut.

### **2. Upaya Pemerintah dalam jangka waktu Panjang**

#### **a. Membuat Regulasi baru mengenai ojek online**

Solusi dalam jangka waktu panjang yang harus dilakukan pemerintah adalah menutup aplikasi online-nya untuk melindungi dan menjalankan UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, Perusahaan ojek online tersebut nantinya dapat kembali beroperasi setelah seluruh perizinan dari pemerintah dikantongi.

Dalam regulasi yang akan dibuat nanti, sebaiknya pemerintah pusat mengatur juga mengenai tarif, izin SIM, hingga pengemudi ojek online harus memenuhi syarat untuk

<sup>30</sup>C. Jotin Khisty dan B. Kent Lall, *Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi Jilid 2*, Erlangga, Jakarta: 2006, hlm. 46.

<sup>31</sup>*Ibid.*

beroperasi. Agar tidak terjadinya pengemudi liar atau pengemudi ilegal.

#### **b. Merevisi Undang-Undang Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan**

Merevisi regulasi yang mengatur tentang jasa angkutan umum. Pemerintah dan DPR perlu duduk bersama untuk mengatur agar angkutan umum berbasis aplikasi juga tunduk dengan aturan yang sama bagi angkutan umum konvensional.<sup>32</sup>

Menjadikan ojek online sebagai angkutan umum, dan ojek online harus memenuhi syarat-syarat dalam pendirian perusahaan angkutan umum, karena hal tersebut akan menjadi sumber hukum administrasi bagi perusahaan ojek online dan dinas perhubungan bisa bertanggung jawab jika terjadi kecelakaan di jalan raya maupun masalah-masalah yang akan timbul didalam ojek online itu sendiri terkait pelayanan masyarakat sebagai kendaraan bermotor umum yang telah sah dan diakui oleh pemerintah khususnya dinas perhubungan sebagai pengelola angkut jalan.

### **BAB IV PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa angkutan ojek online berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam pelaksanaan pengangkutan ojek masih terdapat beberapa hak konsumen yang belum sepenuhnya dipenuhi oleh pengemudi ojek online, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dengan tidak adanya tarif baku yang ditetapkan; perlindungan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerduta menyebutkan bahwa tiap perbuatan melawan hukum yang membawa

kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut, menurut Pasal 235 ayat (1) UULLAJ yang berbunyi “jika korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas sebagaimana dimaksud Pasal 229 ayat (1) huruf c, pengemudi, pemilik, dan/atau perusahaan angkutan umum wajib memberikan bantuan kepada ahli waris korban berupa biaya pengobatan dan/atau biaya pemakaman dengan tidak menggugurkan tuntutan perkara pidana,

2. Upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa angkutan ojek online, ada dua yaitu *pertama*, upaya pemerintah dalam jangka waktu pendek yakni mengadakan sosialisasi pentingnya menggunakan angkutan massal sehingga menarik minat masyarakat yang selama ini menggunakan kendaraan pribadi dan melakukan pengawasan. *Kedua*, upaya pemerintah dalam jangka waktu panjang yaitu membuat regulasi baru mengenai ojek online dan merevisi Undang-Undang Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

#### **B. Saran**

1. Diharapkan agar pemerintah segera mengeluarkan peraturan perundang-undangan mengenai ojek online ataupun merevisi peraturan yang ada mengenai legalitas ojek online tersebut. Dengan demikian, ojek online akan mempunyai payung hukum dalam pengoperasian jasa ojek online serta konsumen atau pengguna jasa angkutan ojek online mendapatkan perlindungan hukum.
2. Diharapkan kepada pihak pengelola ojek online agar lebih memperhatikan dan meningkatkan tanggung jawab atas penggunaan jasa ojek online, sehingga dapat memberikan rasa aman, dan nyaman baik untuk konsumen maupun pengemudi yang melayani konsumen.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **A. Buku**

- Ashshofa, Burhanuddin, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Reinika Cipta, Jakarta.

---

<sup>32</sup>*Op Cit*, Wawancara dengan Bapak Said, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, Pada Rabu, 5 Juli 2017.

- C.S.T Kansil, Engelien R Palandeng dan Altje Agustin Musa, 2009, *Tindak Pidana Dalam Undang-Undang Nasional*, Jala Permata Aksara, Jakarta.
- Hadikusuma, Hilman, 1995, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Khisty, C. Jotin dan B. Kent Lall, 2006, *Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi Jilid 2*, Erlangga, Jakarta.
- K. Susila, Zoemrotin, 1999, *Penyambung Lidah Konsumen*, Puspa Swara, Jakarta.
- Rasyad, Aslim, 2005, *Metode Ilmiah, Persiapan Bagi Peneliti*, Unri Press, Pekanbaru.
- Raharjo, Handri, 2010, *Transaksi Jual Beli dan Sewa-Menyewa*, Pustaka Yustisia, Jakarta.
- Sidabalok, Janus, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.
- Soekanto, Soerjono, 2001, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tri, Celina Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Wijaya, Gunawan, 2000, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

## B. Website

- <http://kumparan.com/ardhana-pragota/daftar-prtikaian-transportasi-online-vstransportasi-konvensional>, diakses pada 12 Mei 2017.
- <http://id.wikipedia.org/wiki/jas>, diakses pada 23 Februari 2017
- [e-journal.uajy.ac.id/2546/4/2TS11562.pdf](http://e-journal.uajy.ac.id/2546/4/2TS11562.pdf), diakses pada 23 Februari 2017.
- <http://www.ojekonline.xyz/pengertian-dan-defenisi-ojek-online/>, diakses pada 23 Februari 2017.
- <http://repository.Umy.ac.id/bistream/handle/123456789/8798/BAB%20IV.pdf?sequence=8&isAllowed=y>, diakses pada 29 Mei 2017.