

Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi *Online* Perempuan Dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia (Studi Kasus Pengguna Grab di Jakarta)

Mira Amelia, Nurwati, Mulyadi.

Universitas Djuanda, Indonesia.

ABSTRAK

Beberapa kasus seperti penganiayaan dan tindak asusila yang terjadi selama penggunaan jasa transportasi online merupakan contoh dari sejumlah kasus yang dihadapi oleh pengguna transportasi online di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis sejauh mana perlindungan konsumen perempuan dalam konteks penggunaan jasa transportasi online sesuai dengan prinsip-prinsip hukum positif di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu memandang hukum sebagai fenomena sosial atau perilaku yang mempengaruhi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen perempuan dalam layanan transportasi online di Indonesia didukung oleh berbagai regulasi dan mekanisme hukum. Namun, penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka, dan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan sistem keamanan dan mekanisme pengaduan. Penegakan hukum yang efektif serta edukasi kepada pengemudi dan konsumen merupakan faktor kunci untuk memastikan keselamatan dan keamanan dalam layanan transportasi online. Tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen yang dirugikan mencakup kepatuhan terhadap regulasi hukum, penanganan pengaduan yang baik, pemberian kompensasi yang adil, jaminan keamanan layanan, kepatuhan terhadap standar kualitas, dan perbaikan sistem secara berkala. Kewajiban ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan pengalaman yang aman dan memuaskan saat menggunakan jasa transportasi online.

Kata Kunci : Perlindungan, Konsumen, Transportasi *Online*

PENDAHULUAN

Tujuan terbentuknya negara Indonesia ialah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia.¹ Bentuk perlindungan merupakan salah alasan Indonesia sebagai negara hukum. karena dalam perlindungan hukum terhadap bangsa Indonesia hanya dapat dilakukan melalui hukum. hukum juga menjadi landasan

¹ Lili Rasjidi dan Ira Rasjidi, *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Tanpa Tahun, Hlm. 48

pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan umum.²

Sehingga pemerintah bersama rakyat perlu berupaya untuk mewujudkan tujuan tersebut, yaitu memajukan kesejahteraan umum yang merupakan cita-cita bersama.³

Namun demikian pemerintah tidak hanya terfokus pada pembangunan hukumnya saja⁴ tetapi juga perlu juga untuk membangun moral bangsa sehingga mengurangi pelanggaran terhadap norma agama, norma hukum, norma kesusilaan. Dengan memahami norma-norma tersebut maka perilakunya akan semakin baik sehingga tidak menimbulkan pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan atau pelanggaran lainnya.

Termasuk dalam berbisnis. Bisnis merupakan kegiatan ekonomi yang dapat dilakukan oleh siapa saja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Perkembangan bisnis di Indonesia terus menerus terjadi, dari bisnis jual beli barang sampai pada jual beli jasa, dari transaksi langsung sampai pada *online*.⁵ Jenis bisnis online saat ini ialah yang hampir digunakan semua orang diperkotaan ialah jasa transportasi.

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang paling mendasar, setiap orang memerlukan transportasi untuk menjangkau tempat tujuannya, hampir semua orang memerlukan transportasi untuk melakukan perjalanan ke tempat bekerja, berkunjung ke keluarga, ke pasar, ke mall dan tempat-tempat lainnya,

² Asep Hidayat, Martin Roestamy dan Sudiman Sihotang, (2017), *Tinjauan Yuridis Hak Pembeli Kios Hasil Kerjasama Pembangunan Pasar Tradisional Dengan Sistem Build Operate And Transfer (BOT) di Kabupaten Bogor*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat Volume 3 No. 1, Maret, Hlm. 70

³ Nurwati, (2015), *Perlindungan Kreditur Dalam Eksekusi Jaminan Fidusia Pada Kredit Kedaraan Bermotor*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, Volume 1 Nomor 1 Maret, Hlm. 63

⁴ Nurwati dan J. Jopie Gilalo, (2017), *Perlindungan Hukum Pada Hak Cipta Dalam Karya Arsitektur Bangunan Cagar Budaya (Studi Kasus Arsitektur Bangunan Cagar Budaya di Kota Bogor)*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, Volume 3 No. 2, September, Hlm. 137

⁵ J.J Gilalo dan Nurwati, (2017), *Model Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Berbentuk Klausula Baku*, Jurnal Sosial Humaniora Volume 8 Nomor 1, April, Hlm. 15

oleh karena perlu adanya pengaturan tentang penggunaan transportasi sehingga dapat berfungsi secara efektif, efisien.⁶

Transportasi begitu penting dalam mendukung pembangunan sektor perhubungan, angkutan jalan, perekonomian, jasa pengiriman barang.⁷ Keperluan terhadap transportasi begitu banyak, mulai dari anak-anak sampai orang dewasa, perempuan maupun laki-laki.

Maka para pelaku usaha melakukan inovasi dalam pelayanan jasa transportasi sehingga muncullah jasa transportasi online⁸ seperti aplikasi grab, gojek, taxi online, maxim dan mungkin akan ada lagi yang lainnya. Dengan adanya aplikasi-aplikasi tersebut maka memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pemesanan.⁹

Salah satu kota yang menjadi pusat transportasi online ialah kota Jakarta, banyak masyarakat di kota Jakarta yang menggunakan jasa transportasi online dari semua kalangan karena dianggap memudahkan masyarakat. masyarakat atau konsumen dapat melakukan pemesanan jenis transportasi yang disediakan dalam aplikasi. Kemudahan dalam penggunaan transportasi *online* ini diharapkan memudahkan konsumen dalam melakukan perjalanan, namun pada kenyataannya muncul persoalan hukum yaitu adanya pelanggaran yang dilakukan oleh *driver* terhadap konsumen terutama kaum perempuan.

Kaum perempuan sering kali menjadi sasaran tindak kriminal dalam menggunakan jasa transportasi *online* banyak kejadian yang menunjukkan bahwa kejahatan *driver* transportasi *online* terhadap konsumen sering dilakukan.

Berikut merupakan beberapa kejadian terhadap pengguna transportasi *online*. Hal ini sebagaimana dapat di lihat pada tabel berikut ini.

⁶ Abbas Salim, (2012), *Manajemen Transportasi*, Raja Grafindo, Jakarta, Hlm. 6

⁷ Elfrida Gultom, (2009), *Hukum Pengangkutan Darat*, Literata Lintas Media, Jakarta, Hlm. 1

⁸ Rahardjo Adisasmita, (2015), *Analisis Kebutuhan Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, Hlm. 35

⁹ Andika Wijaya, (2016), *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, Hlm.

Tabel 1
Kejadian Terhadap Pengguna Transportasi *Online*

NO	KEJADIAN	TRANSPORTASI	TAHUN
1.	Sopir taksi online melakukan kekerasan terhadap penumpangnya di Tambora. NT dan saudara perempuannya mengalami pelecehan seksual dan kekerasan fisik dari seorang pengemudi transportasi online di area Pantai Indah Kapuk menuju Tambora, Jakarta Barat. Akibat insiden tersebut, korban mengalami luka ringan dan trauma.	Mobil	2021
2.	Kasus pencabulan terhadap penumpang terjadi di Gorontalo. Seorang pengemudi ojek online yang berinisial WU melakukan tindakan pencabulan terhadap penumpangnya. Berdasarkan pemeriksaan awal, tersangka seharusnya mengantar penumpang ke tujuan, namun malah melakukan pencabulan selama perjalanan.	Motor	2022
3.	Pengemudi ojek online melarikan belanjaan senilai Rp 6.754.500 di Gambir, Jakarta. Korban, AP, telah melaporkan kejadian ini ke Polres. Awalnya, IS (pengemudi ojol) mengambil belanjaan korban. Setelah menunggu lebih dari 2,5 jam, pengemudi ojol tersebut tidak muncul, dan aplikasi menunjukkan bahwa barang sudah diterima oleh korban, padahal korban sebenarnya belum menerima belanjanya.	Motor	2023

Sumber: Diolah oleh peneliti dari beberapa sumber

Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun para perempuan sudah berhati-hati namun masih saja ada yang melakukan tindakan kriminal

terhadapnya. Di era modern saat ini memang tidak dapat dihindari penggunaan transportasi *online* seperti *grab*, *gojek*, *taxi online* dan *maxim*.¹⁰

Sayangnya masih menimbulkan persoalan hukum¹¹ sehingga perlu dilakukan upaya pencegahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dan kompeten dalam menangani persoalan tersebut.

Hukum positif Indonesia, sebagai kerangka hukum yang berlaku, telah mencoba mengatasi berbagai isu tersebut dengan berbagai regulasi dan peraturan. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan peraturan-peraturan terkait perlindungan konsumen dan keselamatan transportasi, namun penerapannya dalam konteks transportasi online seringkali menghadapi berbagai tantangan. Hal ini termasuk ketidakcukupan regulasi yang secara spesifik mengatur perlindungan bagi pengguna perempuan dan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan tersebut.¹²

Perlunya analisis lebih mendalam terhadap perlindungan hukum bagi pengguna transportasi online perempuan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa hak-hak mereka terlindungi dengan baik. Dengan memahami perspektif hukum positif yang ada, kita dapat mengevaluasi efektivitas regulasi yang berlaku dan mengidentifikasi potensi perbaikan yang diperlukan untuk memberikan perlindungan yang lebih baik.¹³

¹⁰ Harto, B., Rukmana, A. Y., Boari, Y., Rusliyadi, M., Aldo, D., Juliawati, P., & Dewi, Y. A. (2023). *Wirausaha Bidang Teknologi Informasi: Peluang usaha dalam meyongsong era society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

¹¹ Lewoleba, K. K., & Fahrozi, M. H. (2020). Studi faktor-faktor terjadinya tindak kekerasan seksual pada anak-anak. *Jurnal Esensi Hukum*, 2(1), 27-48.

¹² Dameria, F. A., Lie, G., & Syailendra, M. R. (2023). Urgensi Adanya Aturan Khusus Terkait Hukum Transportasi Online Pada PT. Gojek. *Wajah Hukum*, 7(2), 462-474.

¹³ Junaidi, J., Abqa, M. A. R., Abas, M., Suhariyanto, D., Nugraha, A. B., Yudhanegara, F., ... & Mulyadi, D. (2023). *Hukum & Hak Asasi Manusia: Sebuah Konsep dan Teori Fitrah Kemanusiaan Dalam Bingkai Konstitusi Bernegara*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis sejauh mana perlindungan konsumen dalam konteks pengguna transportasi online perempuan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip hukum positif di Indonesia serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang diperlukan dalam rangka memastikan keselamatan dan keamanan pengguna perempuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Bagi Konsumen Perempuan Atas Penggunaan Jasa Transportasi *Online* Dalam Hukum Positif Indonesia

Bentuk perlindungan bagi konsumen perempuan dalam penggunaan jasa transportasi online di Indonesia mencakup beberapa aspek yang diatur dalam hukum positif negara. Berikut adalah beberapa bentuk perlindungan tersebut:

1. Peraturan dan Regulasi
 - a. Peraturan Menteri Perhubungan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 118 Tahun 2018 tentang Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek adalah regulasi utama yang mengatur tentang penyelenggaraan layanan transportasi online. Peraturan ini mencakup berbagai aspek, termasuk kewajiban perusahaan transportasi untuk memastikan keselamatan dan keamanan penumpang.

- b. Peraturan OJK

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengeluarkan regulasi yang berhubungan dengan perlindungan konsumen secara umum, termasuk dalam sektor transportasi. Peraturan ini mengharuskan perusahaan untuk memiliki mekanisme pengaduan dan perlindungan konsumen yang memadai.

2. Hak-Hak Konsumen

a. Hak atas Keamanan

Konsumen perempuan memiliki hak atas keselamatan selama perjalanan. Ini termasuk kewajiban perusahaan untuk memastikan bahwa pengemudi sudah terverifikasi dan memiliki rekam jejak yang baik, serta adanya fitur-fitur keamanan dalam aplikasi, seperti pelacakan lokasi dan tombol darurat.

b. Hak atas Kepastian Harga

Konsumen berhak mengetahui dan menyetujui tarif yang dikenakan sebelum perjalanan dimulai. Tarif harus transparan dan tidak ada biaya tambahan yang tidak jelas.

c. Hak untuk Mengajukan Keluhan

Perusahaan transportasi online wajib menyediakan saluran bagi konsumen untuk mengajukan keluhan atau melaporkan masalah. Ini termasuk kasus pelecehan atau kekerasan yang dialami oleh konsumen selama perjalanan.

3. Mekanisme Pengaduan dan Penegakan Hukum

a. Lembaga Perlindungan Konsumen

Lembaga perlindungan konsumen, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Perlindungan Konsumen Daerah (BPKD), dapat membantu konsumen dalam mengajukan pengaduan dan menuntut hak-hak mereka.

b. Proses Hukum

Jika terjadi pelanggaran hukum, seperti pelecehan seksual atau kekerasan, konsumen perempuan dapat melaporkannya ke kepolisian. Sistem peradilan pidana di Indonesia menyediakan jalur hukum untuk menangani kasus-kasus kekerasan dan pelecehan.

4. Fitur Keamanan dalam Aplikasi

a. Fitur Pelacakan dan Panggilan Darurat

Aplikasi transportasi online biasanya dilengkapi dengan fitur pelacakan lokasi dan panggilan darurat yang memungkinkan penumpang untuk meminta bantuan jika terjadi situasi darurat.

b. Verifikasi Identitas Pengemudi

Sistem verifikasi identitas pengemudi, seperti verifikasi melalui dokumen dan penilaian dari penumpang sebelumnya, membantu memastikan bahwa pengemudi yang beroperasi adalah individu yang dapat dipercaya.

5. Edukasi dan Kesadaran

a. Program Edukasi untuk Pengemudi

Perusahaan transportasi online seringkali menjalankan program pelatihan untuk pengemudi mengenai etika dan keselamatan, termasuk perlakuan yang sopan terhadap penumpang.

b. Kampanye Kesadaran

Kampanye untuk meningkatkan kesadaran mengenai hak-hak konsumen dan cara melaporkan kekerasan atau pelecehan juga penting dalam melindungi konsumen perempuan.

Dalam sebuah negara hukum, perlindungan terhadap perempuan harus ditegakkan untuk mencapai tujuan negara dalam mewujudkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.¹⁴ Berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.¹⁵ Yang dengan mendasarkan pada kedua sumber hukum

¹⁴Moh. Mahfud MD, (2011), *Membangun Politik Hukum, Menegakkan Konstitusi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm. 17-18

¹⁵Sutomo dan Edy Santoso, (2015), *Peran Bapepam Sebagai Lembaga Pengawas Pasar Modal Atas Pelanggaran Administrasi Kegiatan Short Selling*, Jurnal Living Law Volume 7 Nomor 2, Oktober, Hlm. 201

tersebut maka pembangunan ekonomi yang merupakan bagian dari pembangunan nasional¹⁶ akan terwujud.

Oleh karena transportasi merupakan kebutuhan mendasar¹⁷ maka perlu difasilitasi masyarakat untuk dapat menggunakannya dalam aktivitas sehari-hari.

Guna mendukung sektor perhubungan dan sebagainya.¹⁸ Dalam upaya perlindungan hukum terhadap konsumen ini, meliputi 2 (dua) hal yakni:¹⁹ upaya pencegahan, dan upaya penindakan. Yang didukung oleh sarana dari keduanya.²⁰ Untuk menghindari kerugian konsumen.²¹ Yang sesuai dengan hukum perlindungan konsumen.²²

Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Penggunaan Jasa Transportasi Online

Tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen yang dirugikan dalam penggunaan jasa transportasi online melibatkan beberapa aspek penting yang diatur oleh hukum dan regulasi serta praktik terbaik dalam pelayanan pelanggan. Berikut adalah beberapa elemen utama yang harus diperhatikan:

1. Kewajiban Hukum Perusahaan

a. Perlindungan Konsumen

Perusahaan penyedia jasa transportasi online harus mematuhi peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen. Di Indonesia, hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang

¹⁶Patrik Purwahid dan Kashadi, (2008), *Hukum Jaminan*, Undip Press, Semarang, Hlm. 32

¹⁷Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, Tanpa Tahun, Hlm. 45

¹⁸Elfrida Gultom, (2009), *Hukum Pengangkutan Darat*, Literata Lintas Media, Jakarta, Hlm. 1

¹⁹Rikha Permatasari, Didik Suhariyanto, dan Ismail, (2023), *Perlindungan Hukum Perempuan Korban Pelecehan Seksual di Kereta Commuter Indonesia (KCI, KAI Commuter)*, SETARA, *Jurnal Ilmu Hukum* 4 Desember, Hlm. 57

²⁰*Ibid*, Hlm. 102

²¹Zulham, (2013), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, Hlm. 21

²²Kurniawan, (2011), *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, Malang, Hlm. 42

Perlindungan Konsumen. Peraturan ini mewajibkan perusahaan untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan layanan yang sesuai dengan standar keamanan dan kualitas yang dijanjikan.

b. Peraturan Transportasi

Peraturan seperti Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 118 Tahun 2018 mengatur tentang kewajiban perusahaan dalam menyelenggarakan layanan transportasi, termasuk hak-hak konsumen dan kewajiban pengemudi. Perusahaan harus memastikan bahwa pengemudi telah memenuhi standar yang ditetapkan.

2. Kewajiban untuk Menangani Pengaduan

a. Saluran Pengaduan

Perusahaan wajib menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen. Hal ini memungkinkan konsumen untuk melaporkan masalah atau kerugian yang mereka alami, seperti keterlambatan, penipuan, atau pelayanan buruk.

b. Tanggapan Cepat dan Solusi

Setelah menerima pengaduan, perusahaan harus memberikan tanggapan yang cepat dan mencari solusi yang memadai. Ini termasuk investigasi masalah yang dilaporkan dan memberikan kompensasi atau perbaikan jika diperlukan.

3. Kewajiban untuk Mengganti Kerugian

a. Kompensasi

Jika konsumen mengalami kerugian, seperti kehilangan barang atau cedera akibat pelayanan yang buruk, perusahaan harus memberikan kompensasi yang sesuai. Kompensasi ini bisa berupa pengembalian uang, pembayaran ganti rugi, atau bentuk lain sesuai dengan kebijakan perusahaan.

b. Asuransi

Beberapa perusahaan transportasi online menyediakan asuransi untuk melindungi konsumen dan pengemudi dari kerugian finansial akibat kecelakaan atau kerusakan. Perusahaan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa asuransi ini memadai dan mudah diakses oleh konsumen yang memerlukannya.

4. Kewajiban untuk Menjamin Keamanan

a. Verifikasi Pengemudi

Perusahaan harus memastikan bahwa semua pengemudi telah melalui proses verifikasi yang ketat untuk menjamin keamanan dan keandalan mereka. Ini termasuk pemeriksaan latar belakang dan pelatihan untuk menghindari tindakan kriminal atau pelanggaran.

b. Fitur Keamanan dalam Aplikasi

Perusahaan juga bertanggung jawab untuk menyediakan fitur-fitur keamanan dalam aplikasi mereka, seperti pelacakan lokasi waktu nyata, tombol darurat, dan fitur yang memungkinkan penumpang untuk melaporkan masalah secara langsung.

5. Kewajiban untuk Mematuhi Standar Layanan

a. Standar Kualitas

Perusahaan harus mematuhi standar kualitas layanan yang telah ditetapkan dalam peraturan dan kebijakan internal mereka. Ini termasuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi baik dan pengemudi berperilaku profesional.

b. Transparansi Tarif

Perusahaan harus memastikan transparansi dalam penetapan tarif. Konsumen berhak mengetahui biaya yang akan dikenakan sebelum memulai perjalanan untuk menghindari biaya tambahan yang tidak diinginkan.

6. Kewajiban untuk Melakukan Perbaikan Sistem**

a. Evaluasi dan Perbaikan Berkala

Perusahaan harus secara berkala mengevaluasi dan memperbaiki sistem layanan mereka berdasarkan umpan balik konsumen dan laporan pengaduan. Ini termasuk memperbarui kebijakan keamanan, meningkatkan fitur aplikasi, dan melatih pengemudi.

b. Pencegahan Masalah

Mengimplementasikan langkah-langkah preventif untuk mencegah masalah yang sama terjadi di masa depan juga merupakan tanggung jawab perusahaan. Ini bisa melibatkan perbaikan prosedur, pembaruan teknologi, dan peningkatan komunikasi dengan konsumen.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mulai dari memberi info yang akurat sampai memberikan kompensasi dan ganti kerugian.²³

Kewajiban pelaku usaha juga diatur dalam Pasal 19 UU PK meliputi:

- 1) Setiap pelaku usaha harus mengganti rugi atau kompensasi kerugian konsumen yang disebabkan atau karena sebab menggunakan produk atau jasanya.
- 2) Kompensasi bisa berupa uang yang nilainya setara dengan kerugian yang dialami.
- 3) Kompensasi tidak lebih dari 7 hari.²⁴

Selain itu, terdapat 2 (dua) istilah pertanggungjawaban, yaitu: *liability* dan *responsibility* sebagaimana diuraikan berikut ini:²⁵

- a. *Liability* didefinisikan sebagai semua karakteristik hak dan kewajiban.

²³Munir Fuady, (2002), *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm. 228

²⁴*Ibid*, Hlm. 229

²⁵Ridwan HR, (2016), *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, Hlm. 318-319

- b. Responsibility mengacu pada kewajiban untuk mematuhi undang-undang dan memperbaiki atau memberikan ganti rugi atas kerusakan yang telah ditimbulkan.²⁶

Bentuk tanggung jawab dapat dibedakan menjadi empat macam, yaitu:²⁷

- a. Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab yang didasarkan pada unsur kesalahan berlandaskan pada perbuatan melawan hukum yang diatur dalam Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367 KUHPerdara. Ketentuan ini menunjukkan bahwa setiap permintaan pertanggung jawaban harus ada unsur kesalahan.

- b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Setiap orang hanya dapat dikatakan bersalah berdasarkan putusan pengadilan, sehingga patut dianggap tidak bersalah selama belum ada putusan hakim.

- c. Prinsip Praduga Untuk Tidak selalu Bertanggung-Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip keduayang dikenal dengan istilah prinsip praduga tidak bersalah.

- d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Setiap orang yang melakukan kesalahan harus mempertanggung jawabkan perbuatan, yang dianggap pantas dan sanggup mempertanggung jawabkan perbuatannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen perempuan dalam penggunaan jasa transportasi online di Indonesia didukung oleh berbagai regulasi dan mekanisme

²⁶Zainal Asikin, et.al, (2016), *Pengantar Hukum Perusahaan*, Prenadamedia Group, Hlm. 252

²⁷Celina Tri Siwi Kristiyanti, (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, Hlm. 9

perlindungan hukum. Namun, penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka dan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan sistem keamanan dan mekanisme pengaduan. Penegakan hukum yang efektif dan edukasi kepada pengemudi serta konsumen juga merupakan faktor kunci dalam memastikan keselamatan dan keamanan dalam layanan transportasi online.

2. Tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen yang dirugikan dalam penggunaan jasa transportasi *online* melibatkan kepatuhan terhadap regulasi hukum, penanganan pengaduan dengan baik, memberikan kompensasi yang adil, memastikan keamanan layanan, mematuhi standar kualitas, dan melakukan perbaikan sistem secara berkala. Kewajiban ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan pengalaman yang aman dan memuaskan dalam menggunakan jasa transportasi *online*.

REFERENSI

Buku-Buku:

- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, Tanpa Tahun
- Abbas Salim, (2012), *Manajemen Transportasi*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Abdulkadir Muhammad, (2010), *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti.
- Andika Wijaya, (2016), *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Andriansyah, (2015), *Buku Pintar Hukum Perseroan Terbatas (Cetakan Pertama)*, Penebar Swadaya Grup, Jakarta.
- Busyra Azheri, (2011), *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*, Raja Grafindo Perss, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, (2008), *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Sinar Grafika, Jakarta.
- Edmon Makarim, (2010), *Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Sistem Elektronik*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Elfrida Gultom, (2009), *Hukum Pengangkutan Darat*, Literata Lintas Media, Jakarta.
- Hans Kalsen, (2006), *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Bandung.
- Hans Kelsen, (2008), *Pure Theory of Law*, Diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Cetakan Keenam, Nusa Media, Bandung.
- Janus Sidabalok, (2014), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Kurniawan, (2011), *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, Malang.
- Lili Rasjidi dan Ira Rasjidi, *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Tanpa Tahun
- Moh. Mahfud MD, (2011), *Membangun Politik Hukum, Menegakkan Konstitusi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Munir Fuady, (2002), *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Patrik Purwahid dan Kashadi, (2008), *Hukum Jaminan*, Undip Press, Semarang.
- Rahardjo Adisasmita, (2015), *Analisis Kebutuhan Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ridwan Halim, (2001), *Pengantar Hukum dan Pengetahuan Ilmu Hukum Indonesia*, Angky Pelita Studyways, Jakarta.
- Ridwan HR, (2016), *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Zainal Asikin, et.al, (2016), *Pengantar Hukum Perusahaan*, Prenadamedia Group.
- Zulham, (2013), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Jurnal:

- Asep Hidayat, Martin Roestamy dan Sudiman Sihotang, (2017), *Tinjauan Yuridis Hak Pembeli Kios Hasil Kerjasama Pembangunan Pasar Tradisional Dengan Sistem Build Operate And Transfer (BOT) di Kabupaten Bogor*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat Volume 3 Nomor 1, Maret.

- J.J Gilalo dan Nurwati, (2017), *Model Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Berbentuk Klausula Baku*, Jurnal Sosial Humaniora Volume 8 Nomor 1, April.
- Nurwati dan J. Jopie Gilalo, (2017), *Perlindungan Hukum Pada Hak Cipta Dalam Karya Arsitektur Bangunan Cagar Budaya (Studi Kasus Arsitektur Bangunan Cagar Budaya di Kota Bogor)*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, Volume 3 Nomor 2, September.
- Nurwati, (2015), *Perlindungan Kreditur Dalam Eksekusi Jaminan Fidusia Pada Kredit Kedaraan Bermotor*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, Volume 1 Nomor 1 Maret.
- Rikha Permatasari, Didik Suhariyanto, dan Ismail, (2023), *Perlindungan Hukum Perempuan Korban Pelecehan Seksual di Kereta Commuter Indonesia (KCI, KAI Commuter)*, SETARA, Jurnal Ilmu Hukum 4 Desember.
- Sutomo dan Edy Santoso, (2015), *Peran Bapepam Sebagai Lembaga Pengawas Pasar Modal Atas Pelanggaran Administrasi Kegiatan Short Selling*, Jurnal Living Law Volume 7 Nomor 2, Oktober.