

Tanggung Jawab PT. Grab Teknologi Indonesia Terhadap Keselamatan dan Kerugian Penumpang dalam Layanan Transportasi *Online*

The Liability of PT. Grab Teknologi Indonesia for Passenger Safety and Losses in Online Transportation Services

Devania Deandra Dinnisa¹, Efi Yulistyowati² , Dhian Indah Astanti³

¹ Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Hukum Universitas Sulawesi Barat, Indonesia

² Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Hukum Universitas Sulawesi Barat, Indonesia

³ Faculty of Law, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

✉ Corresponding email: efi.yulistyowati@usm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persoalan hukum mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab penyedia layanan transportasi daring terhadap keselamatan serta kerugian yang dialami penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab PT. Grab Teknologi Indonesia sebagai salah satu penyedia layanan transportasi daring di Indonesia terhadap keselamatan dan kerugian penumpang, serta mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh ketika penumpang mengalami kerugian dalam penggunaan layanan. Penelitian ini menggunakan metode yuridis sosiologis dengan spesifikasi deskriptif-analitis. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara, studi kepustakaan, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab PT. Grab Teknologi Indonesia terhadap keselamatan dan kerugian penumpang pada prinsipnya telah mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bentuk perlindungan tersebut meliputi seleksi terhadap mitra pengemudi dan kendaraan, pemberian edukasi secara berkala, evaluasi dan pengawasan terhadap pengemudi, penyediaan fitur keselamatan, serta pemberian kompensasi atau ganti kerugian secara langsung maupun melalui mekanisme asuransi. Penyelesaian sengketa terhadap penumpang yang mengalami kerugian dilakukan melalui mekanisme pengaduan pada Help Center, yang kemudian ditindaklanjuti melalui proses verifikasi untuk menentukan bentuk penyelesaian berdasarkan jenis dan tingkat kerugian. Selain penyelesaian melalui mekanisme internal perusahaan, konsumen tetap memiliki hak untuk menempuh upaya hukum sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Namun, dalam praktiknya, sebagian besar permasalahan dapat diselesaikan melalui mekanisme penyelesaian secara musyawarah atau mediasi yang melibatkan perusahaan, mitra pengemudi, dan penumpang sebagai pengguna layanan.

Kata kunci: Tanggung Jawab, Keselamatan, Kerugian, Penumpang, Transportasi Online.

Abstract

This study is motivated by legal issues concerning consumer protection and the responsibility of online transportation service providers for the safety and losses experienced by passengers. This study aims to analyze the responsibility of PT. Grab Teknologi Indonesia, one of the major online transportation service providers in Indonesia, for passenger safety and losses, as well as to examine the dispute resolution mechanisms available to passengers who suffer losses while using its services. This study employs a socio-legal research method with a descriptive-analytical approach. The research data consist of primary and secondary data obtained through interviews, literature reviews, and document studies, which were subsequently analyzed qualitatively. The findings indicate that PT. Grab Teknologi Indonesia's responsibility for passenger safety and losses is, in principle, implemented with reference to Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and Law Number 22 of 2009 on Road Traffic and Road Transportation. The forms of protection include the selection of driver partners and vehicles, periodic education and training, driver evaluation and supervision, the provision of safety features, and the payment of compensation either directly or through insurance mechanisms. Disputes involving passengers who suffer losses are initially addressed through the complaint mechanism provided by the Help Center, followed by a verification process to determine the appropriate form of resolution based on the nature and extent of the loss. In addition to internal company mechanisms, consumers retain the right to pursue legal remedies in accordance with applicable laws and regulations. In practice, however, most reported disputes can be resolved through amicable settlement or mediation involving the company, driver partners, and passengers as service users.

Keywords: Responsibility, Safety, Losses, Passengers, Online Transportation.

I. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi sektor transportasi melalui digital berbasis aplikasi atau *online*. Transportasi digital berbasis aplikasi atau *online* menjadi salah satu alternatif mobilitas masyarakat karena menawarkan kemudahan pemesanan, efisiensi waktu, kepastian tarif, serta fleksibilitas pembayaran.¹ Salah satu penyedia layanan transportasi *online* terbesar di Indonesia adalah PT. Grab Teknologi Indonesia yang menyediakan layanan *GrabBike* dan *GrabCar* melalui aplikasi digital. Meskipun memberikan berbagai kemudahan, penyelenggaraan transportasi *online* juga menimbulkan berbagai persoalan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen dan tanggung jawab penyedia layanan terhadap keselamatan dan kerugian penumpang.²

¹ Dimas Bagus Wicaksono, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Go-Jek (Layanan Transportasi Dengan Aplikasi Online) Dalam Perjanjian Aplikasi Go-Jek Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara," *Justitia Jurnal Hukum* 1, no. 2 (2017), <https://doi.org/10.30651/justitia.v1i2.1164>.

² Kukuh Tejomurti et al., "Legal Protection for Urban Online-Transportation-Users' Personal Data Disclosure in the Age of Digital Technology," *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 3 (2018): 485–505, <https://doi.org/10.22304/pjih.v5n3.a5>.

Secara normatif, perlindungan terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam penggunaan produk dan/atau jasa. Selain itu, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengatur mengenai perjanjian dan wanprestasi, yang dapat menjadi dasar pertanggungjawaban perdata bagi pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya terhadap konsumen, dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang memberikan landasan normatif terkait kewajiban penyelenggara jasa transportasi untuk menjaga keselamatan penumpang.³ Ketiga regulasi tersebut memberikan landasan mengenai hak konsumen atas keamanan, keselamatan, dan ganti kerugian, namun implementasinya dalam penyelenggaraan transportasi berbasis aplikasi masih menimbulkan berbagai persoalan hukum, khususnya mengenai pembagian tanggung jawab antara perusahaan dan mitra pengemudi.⁴

Penelitian mengenai perlindungan konsumen pada transportasi *online* telah banyak dilakukan. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada aspek normatif mengenai perlindungan hukum konsumen dan tanggung jawab penyedia layanan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, kajian mengenai implementasi tanggung jawab PT. Grab Teknologi Indonesia terhadap keselamatan dan kerugian penumpang berdasarkan kondisi empiris di tingkat operasional, masih terbatas. Dengan demikian, terdapat *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut mengenai pelaksanaan tanggung jawab perusahaan serta mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan dalam praktik.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan menganalisis tanggung jawab PT. Grab Teknologi Indonesia melalui pendekatan yuridis sosiologis yang memadukan analisis normatif dengan data empiris hasil penelitian lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap keselamatan dan kerugian penumpang serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi penumpang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen dan menjadi masukan bagi penyelenggara layanan transportasi *online* dalam meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen.

II. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah yuridis sosiologis, yaitu : “penelitian hukum yang menelaah penerapan hukum dalam kenyataan sosial, dengan mengkaji bagaimana norma hukum bekerja dan diimplementasikan dalam praktik kehidupan masyarakat”.⁵ Spesifikasi penelitiannya deskriptif analitis. Sampelnya adalah tanggung jawab PT. Grab Teknologi

³ Dhevi Nayasari Sastradinata, “Aspek Pertanggungjawaban Pengemudi Ojek Online Dalam Kasus Kecelakaan Yang Melibatkan Penumpang Dilihat Dari Hukum Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Independent* 6, no. 2 (2018): 113–19, <https://doi.org/10.30736/ji.v6i2.80>.

⁴ Nuraini Fillaili, “Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terhadap Penumpang Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun Driver,” *Jurist-Diction* 2, no. 4 (2019): 1375–1404, <https://doi.org/10.20473/jd.v2i4.14499>.

⁵ Yati Nurhayati, Ifrani, and M Yasir Said, “Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum,” *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia* 2, no. 1 (2021): 1–20, <https://doi.org/10.51749/jphi.v2i1.14>.

Indonesia Kota Semarang terhadap keselamatan dan kerugian penumpang dalam layanan transportasi *online* tahun 2025 sampai dengan 2026. Sampel tersebut diambil dengan metode *purposive sampling*.⁶ Data yang dipakai adalah data primer dan data sekunder, yang diambil dengan cara wawancara, studi pustaka dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Bp. Rizky Aditya Nugraha, S.H., M.H. (*Legal Affairs Manager Regional Jawa Tengah PT. Grab Teknologi Indonesia*).⁷ Data tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif, yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang diperoleh secara rinci sesuai dengan kenyataan/keadaan yang sebenarnya untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap permasalahan yang diteliti kemudian dianalisis dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, kemudian ditarik kesimpulan secara induktif, yaitu penarikan kesimpulan dari fakta khusus menuju perumusan kesimpulan yang bersifat umum.

III. Tanggung Jawab PT. Grab Teknologi Indonesia Terhadap Keselamatan dan Kerugian Penumpang dalam Layanan Transportasi *Online*

PT. Grab Teknologi Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang berperan besar dalam penyediaan layanan transportasi *online* di Indonesia. Melalui layanan transportasi berbasis aplikasi yang diselenggarakan oleh PT. Grab Teknologi Indonesia, penumpang dapat dikategorikan sebagai konsumen yang menggunakan jasa transportasi yang disediakan melalui *platform* digital.⁸ Oleh karena itu, perusahaan sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk memberikan perlindungan kepada penumpang selama proses penggunaan layanan berlangsung. Kewajiban tersebut meliputi penyediaan sistem pelayanan yang aman, pengawasan terhadap mitra pengemudi, serta penyediaan mekanisme penanganan keluhan apabila terjadi permasalahan selama perjalanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Legal Affairs Manager Regional* PT. Grab Teknologi Indonesia Jawa Tengah, dijelaskan bahwa perusahaan memiliki komitmen yang kuat untuk memastikan bahwa setiap layanan transportasi yang diberikan melalui *platform* Grab tetap memperhatikan aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan bagi pengguna jasa.⁹ Menurut beliau, perusahaan menyadari bahwa keselamatan penumpang merupakan aspek yang sangat penting dalam operasional layanan transportasi *online*, sehingga berbagai kebijakan internal dan mekanisme pengawasan terus dikembangkan untuk mendukung terciptanya pelayanan yang aman dan bertanggung jawab. Beliau juga menjelaskan bahwa

⁶ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2019).

⁷ Rizky Aditya Nugraha, "Wawancara Dengan Rizky Aditya Nugraha, S.H., M.H., Legal Affairs Manager Regional Jawa Tengah PT Grab Teknologi Indonesia Kota Semarang," 2026.

⁸ Hanifah Sartika Putri and Amalia Diamantina, "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 392-403, <https://doi.org/10.14710/jphi.v1i3.392-403>.

⁹ Rechtza Assizes Hakim, "Perlindungan Hukum Oleh Perusahaan Aplikasi Terhadap Pemilik Kendaraan Angkutan Sewa Khusus," *ADLIYA: Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan* 13, no. 1 (2019): 57-72, <https://doi.org/10.15575/adliya.v13i1.4542>.

Grab sebagai perusahaan teknologi yang bergerak di bidang layanan transportasi berbasis aplikasi tetap berupaya menyesuaikan operasionalnya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen serta keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan.¹⁰

PT. Grab Teknologi Indonesia, menyadari bahwa aspek keselamatan penumpang merupakan bagian penting dari tanggung jawab hukum pelaku usaha sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Perusahaan berupaya menerapkan berbagai mekanisme pengawasan terhadap mitra pengemudi untuk memastikan bahwa layanan transportasi yang diberikan kepada masyarakat tetap memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan yang memadai.¹¹ Salah satu bentuk implementasi tanggung jawab tersebut adalah melalui proses seleksi dan verifikasi terhadap calon mitra pengemudi sebelum mereka dapat bergabung dalam sistem aplikasi Grab. Proses verifikasi ini meliputi pemeriksaan identitas diri calon pengemudi, keabsahan Surat Izin Mengemudi (SIM), kelengkapan dokumen kendaraan bermotor, serta kondisi kendaraan yang akan digunakan dalam operasional layanan transportasi. Hal itu sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa: “Konsumen memiliki hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha”.

Perusahaan juga memastikan bahwa kendaraan yang digunakan masih berada dalam kondisi layak jalan, sehingga dapat meminimalkan potensi risiko kecelakaan yang dapat membahayakan penumpang. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 48 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa : “Setiap Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di Jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan”.

Selain tahap verifikasi awal, perusahaan juga memberikan edukasi dan pembinaan kepada mitra pengemudi mengenai standar pelayanan kepada konsumen. Edukasi tersebut mencakup pemahaman mengenai etika pelayanan, kewajiban mematuhi peraturan lalu lintas, serta pentingnya menjaga keselamatan penumpang selama perjalanan berlangsung.¹² Program pembinaan ini secara tidak langsung merupakan bentuk upaya preventif yang dilakukan perusahaan agar para mitra pengemudi memiliki kesadaran hukum dan tanggung jawab profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, perusahaan juga menerapkan sistem evaluasi terhadap kinerja mitra pengemudi melalui fitur penilaian atau *rating system* yang diberikan oleh penumpang setelah perjalanan selesai. Sistem ini memungkinkan perusahaan untuk memantau kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi.¹³ Apabila terdapat pengemudi memperoleh penilaian buruk secara berulang atau terbukti melakukan

¹⁰ Nanin Koeswidi Astuti, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Dalam Perkembangan Dinamika Hukum Dan Masyarakat,” *To-Ra* 5, no. 3 (2019): 133–60, <https://doi.org/10.33541/JtVol5Iss2pp102>.

¹¹ Sih Yuliana Wahyuningtyas, “Self-Regulation of Online Platform and Competition Policy Challenges: A Case Study on Go-Jek,” *Competition and Regulation in Network Industries* 20, no. 1 (2019): 33–53, <https://doi.org/10.1177/1783591719834864>.

¹² Ranti Fauza Mayana, Aam Suryamah, and Nabilah Gunawan, “Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Transportasi Online Terhadap Keamanan Dan Keselamatan Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,” *Era Hukum: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 18, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.24912/erahukum.v18i2.9822>.

¹³ Renni Sellyna Limbong, Roida Lesson, and Lesson Sitohang, “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Online Dan Driver Online Terhadap Pengguna Atas Peralihan Akun Driver Online,” *Jurnal Hukum PATIK* 9, no. 2 (2020): 102–13, <https://doi.org/10.51622/patik.v9i2.236>.

pelanggaran terhadap standar pelayanan, maka perusahaan akan memberikan sanksi berupa peringatan, pembinaan kembali, hingga penghentian kemitraan.

Selain mengacu pada ketentuan undang-undang perlindungan konsumen, tanggung jawab PT. Grab Teknologi Indonesia terhadap keselamatan penumpang juga mengacu ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.¹⁴ Dalam Pasal 3 undang-undang tersebut menegaskan bahwa : “angkutan jalan diselenggarakan dengan tujuan terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, dan lancar”, dan Pasal 192 menyatakan bahwa :

“Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan Penumpang. Kerugian tersebut dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami atau bagian biaya pelayanan”.

Selanjutnya Pasal 234 ayat (1) menentukan bahwa : “Pengemudi, Pemilik Kendaraan Bermotor, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pemilik barang karena kelalaian Pengemudi”, dan Pasal 235 secara tegas menyatakan bahwa :

“Jika korban meninggal dunia akibat Kecelakaan Lalu Lintas, 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. Jika terjadi cedera terhadap badan atau kesehatan korban akibat Kecelakaan Lalu Lintas, Pengemudi, Pemilik, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum wajib memberikan bantuan kepada korban berupa biaya pengobatan dengan tidak menggugurkan tuntutan perkara pidana”.

Berdasarkan ketentuan tersebut, PT. Grab Teknologi Indonesia juga berupaya menghadirkan berbagai fitur keamanan dalam aplikasi yang dapat digunakan oleh penumpang selama perjalanan berlangsung, antara lain *GPS tracking* yang memungkinkan penumpang memantau rute perjalanan secara *real time*, fitur *share trip* yang memungkinkan penumpang membagikan lokasi perjalanan kepada keluarga atau kerabat, serta *emergency button* atau tombol darurat yang dapat digunakan apabila terjadi situasi yang membahayakan keselamatan penumpang.¹⁵ Keberadaan fitur-fitur tersebut merupakan bagian dari sistem pengawasan berbasis teknologi yang dirancang untuk meningkatkan rasa aman bagi penumpang. Dengan adanya sistem pelacakan perjalanan secara digital, perusahaan dapat memonitor aktivitas perjalanan, sehingga apabila terjadi permasalahan tertentu perusahaan dapat segera melakukan tindakan penanganan yang diperlukan.¹⁶

Selain fitur keamanan dalam aplikasi, perusahaan juga menyediakan layanan pusat bantuan (*help center*) yang dapat diakses oleh penumpang apabila mengalami kendala

¹⁴ Agnes Cellyana Nainggolan, “Polemik Kebijakan Transportasi Online,” *JDKP: Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik* 1, no. 1 (2020), <https://doi.org/10.30656/jdkp.v1i1.1847>.

¹⁵ Ni Komang Lia Hariana and Dewa Gde Rudy, “Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terkait Ketidaksesuaian Data Aplikasi Driver,” *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* 10, no. 5 (2021): 341–51, <https://doi.org/10.24843/KW.2021.v10.i05.p05>.

¹⁶ Dwita Pratama, “Legal Protection of Passenger on Online Transportation Based on Highway Traffic Act,” *Journal of Law and Legal Reform* 2, no. 4 (2021): 569–90, <https://doi.org/10.15294/jllr.v2i4.49351>.

selama menggunakan layanan transportasi.¹⁷ Melalui sistem ini, penumpang dapat menyampaikan keluhan atau laporan terkait pelayanan mitra pengemudi, kondisi kendaraan, maupun kejadian tertentu yang terjadi selama perjalanan. Setiap laporan yang masuk akan ditindaklanjuti oleh tim internal perusahaan untuk dilakukan evaluasi serta penanganan terhadap mitra pengemudi yang terbukti melanggar ketentuan pelayanan.

Pada sistem operasional Grab, para pengemudi tidak berstatus sebagai karyawan tetap perusahaan, melainkan sebagai mitra kerja yang menjalankan kegiatan transportasi secara mandiri melalui *platform* digital. Kondisi tersebut menimbulkan perbedaan pandangan mengenai batas tanggung jawab perusahaan apabila terjadi kecelakaan atau peristiwa yang merugikan penumpang selama perjalanan berlangsung.¹⁸ Namun demikian, pihak perusahaan tetap berupaya memberikan perlindungan dan bertanggungjawab kepada pengguna layanan. Perlindungan diberikan melalui penerapan kebijakan internal, pengawasan terhadap mitra pengemudi, serta pengembangan sistem keamanan dalam aplikasi. Sedangkan tanggung jawab diwujudkan melalui berbagai bentuk pertanggungjawaban apabila penumpang mengalami kerugian selama menggunakan layanan transportasi *online*, baik dalam bentuk ganti rugi secara langsung maupun melalui perlindungan asuransi perjalanan. Ganti rugi tersebut dapat diberikan dalam berbagai bentuk, seperti:

- 1) Pengembalian biaya perjalanan (*refund*) apabila terjadi kesalahan tarif, kesalahan rute perjalanan, atau gangguan layanan yang menyebabkan penumpang dirugikan secara finansial.
- 2) Pemberian *voucher* perjalanan atau kredit saldo dalam aplikasi sebagai bentuk kompensasi atas ketidaknyamanan yang dialami oleh penumpang selama menggunakan layanan.
- 3) Penggantian atas kerugian tertentu apabila penumpang mengalami kerugian materiil yang secara langsung berkaitan dengan layanan transportasi yang diberikan oleh mitra pengemudi.

Selain bentuk ganti rugi secara langsung, perusahaan juga menyediakan perlindungan tambahan dalam bentuk asuransi perjalanan bagi penumpang, yang mencakup santunan atas risiko kecelakaan yang menyebabkan luka-luka, biaya perawatan medis akibat kecelakaan, hingga santunan kematian apabila terjadi kecelakaan fatal selama perjalanan.¹⁹ Penyediaan perlindungan asuransi bagi penumpang di PT. Grab Teknologi Indonesia ini sejalan dengan ketentuan Pasal 189 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menegaskan bahwa : “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya”, dan Pasal 237 Undang-Undang tersebut yang menyatakan bahwa: “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengikuti

¹⁷ Desak Nyoman Oxsi Selina and I Made Wirya Darma, “Legal Protection for Online Transportation Service Providers in Transporting Passengers,” *Jurnal Hukum Prasada* 8, no. 2 (2021): 70–77, <https://doi.org/10.22225/jhp.8.2.2021.70-77>.

¹⁸ Marchelina Theresia and Ve Wheni Setijawati Soemarwi, “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Transportasi Online Atas Tindakan Pemotongan Saldo Sepihak Terhadap Pembatalan Pesanan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Hukum Adigama* 4, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.24912/adigama.v4i2.17883>.

¹⁹ I Made Yasa Suputra and Ida Bagus Erwin Ranawijaya, “Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek Online Terkait Persoalan Kerugian Bagi Konsumen,” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 10, no. 8 (2022): 1728–39, <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i08.p02>.

program asuransi kecelakaan sebagai wujud tanggung jawabnya atas jaminan asuransi bagi korban kecelakaan”.

PT. Grab Teknologi Indonesia juga memiliki prosedur penanganan insiden apabila terjadi peristiwa yang membahayakan keselamatan penumpang selama perjalanan. Prosedur tersebut dimulai dari pelaporan oleh penumpang melalui aplikasi, yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh tim penanganan keluhan konsumen. Setelah laporan diterima, perusahaan akan melakukan proses verifikasi dan investigasi terhadap kejadian yang dilaporkan dengan menelusuri data perjalanan yang tercatat dalam sistem aplikasi, termasuk identitas pengemudi, rute perjalanan, serta waktu dan lokasi kejadian.²⁰ Apabila hasil investigasi menunjukkan bahwa laporan penumpang terbukti benar, perusahaan akan mengambil langkah-langkah penanganan yang diperlukan. Langkah tersebut dapat berupa pemberian bantuan kepada penumpang, pengajuan klaim asuransi bagi korban kecelakaan, serta pemberian sanksi kepada mitra pengemudi apabila terbukti melakukan pelanggaran terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sanksi tersebut dapat berupa peringatan, pembinaan ulang, hingga penghentian kemitraan apabila pelanggaran yang dilakukan tergolong serius.²¹

Tanggung jawab terhadap keselamatan penumpang di PT. Grab Teknologi Indonesia juga tidak terlepas dari kewajiban pengemudi untuk mematuhi ketentuan Pasal 106 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menegaskan bahwa : “pengemudi kendaraan bermotor wajib mengemudikan kendaraan dengan penuh konsentrasi serta mematuhi seluruh peraturan lalu lintas yang berlaku”. Oleh karena itu, meskipun pengemudi Grab berstatus sebagai mitra, perusahaan tetap memiliki kepentingan untuk memastikan bahwa para mitra pengemudi mematuhi ketentuan hukum yang berlaku dalam kegiatan operasional transportasi. Sebagai bentuk implementasi terhadap ketentuan tersebut, pihak PT. Grab Teknologi Indonesia secara berkala melakukan sosialisasi kepada para mitra pengemudi mengenai pentingnya keselamatan berlalu lintas.²² Sosialisasi tersebut mencakup pemahaman mengenai aturan berkendara yang aman, larangan menggunakan telepon seluler saat mengemudi, kewajiban menggunakan helm bagi pengemudi dan penumpang dalam layanan transportasi roda dua, serta kewajiban memastikan kondisi kendaraan dalam keadaan layak jalan sebelum digunakan untuk melayani penumpang.

Di samping itu, perusahaan juga mengembangkan sistem teknologi yang mampu mendeteksi perilaku berkendara pengemudi selama perjalanan berlangsung. Sistem tersebut dapat memberikan peringatan apabila pengemudi melakukan tindakan yang berpotensi membahayakan keselamatan penumpang, seperti berkendara dengan kecepatan yang terlalu tinggi atau melakukan pengereman secara mendadak. Teknologi ini digunakan sebagai salah satu instrumen pengawasan perusahaan untuk meningkatkan standar keselamatan dalam layanan transportasi *online*.

Namun demikian, berdasarkan penjelasan dari pihak *Legal Affairs Manager Regional Jawa Tengah* PT. Grab Teknologi Indonesia, masih terdapat beberapa kendala dalam

²⁰ Elfrida Ratnawati and Meta Indah Budhianti, “Do Consumers of Online Transportation Services Get Legal Protection?,” *Jambura Law Review* 4, no. 1 (2022): 88–103, <https://doi.org/10.33756/jlr.v4i1.11392>.

²¹ *Ibid.*

²² Made Sintha Dewi Pradnyanareswari Dewantara and A A Istri Ari Atu Dewi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan,” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 11, no. 4 (2023): 872–84, <https://doi.org/10.24843/KS.2023.v11i.04.p14>.

penerapan tanggung jawab terhadap keselamatan penumpang. Salah satu kendala yang sering muncul adalah berkaitan dengan dinamika hubungan kemitraan antara perusahaan dengan pengemudi. Dalam sistem ekonomi berbasis *platform* digital, pengemudi memiliki fleksibilitas dalam menentukan waktu kerja dan wilayah operasionalnya. Kondisi ini menyebabkan perusahaan tidak dapat melakukan pengawasan secara langsung terhadap seluruh aktivitas pengemudi di lapangan. Selain itu, perkembangan teknologi transportasi berbasis aplikasi juga seringkali lebih cepat dibandingkan dengan perkembangan regulasi yang mengaturnya. Hal ini menyebabkan munculnya berbagai persoalan hukum baru yang memerlukan penyesuaian kebijakan, baik dari pemerintah maupun dari perusahaan penyedia layanan transportasi *online*. Oleh karena itu, diperlukan adanya koordinasi antara pemerintah, perusahaan *platform*, serta masyarakat sebagai pengguna layanan agar tercipta sistem transportasi *online* yang aman, tertib, dan memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi seluruh pihak yang terlibat.

IV. Mekanisme Penyelesaian Sengketa dan Kompensasi di PT. Grab Teknologi Indonesia bagi Penumpang yang Mengalami Kerugian dalam Layanan Transportasi *Online*

Perkembangan layanan transportasi berbasis aplikasi telah menciptakan pola hubungan hukum baru antara perusahaan penyedia *platform*, mitra pengemudi, dan penumpang sebagai konsumen. Hubungan hukum tersebut tidak selalu berjalan tanpa permasalahan, karena dalam praktiknya terdapat kemungkinan timbulnya sengketa antara penumpang dan penyedia layanan akibat kerugian yang dialami selama menggunakan jasa transportasi *online*.²³ Kerugian tersebut dapat berupa kerugian materiil seperti kehilangan barang, biaya perjalanan yang tidak sesuai, maupun kerugian yang berkaitan dengan keselamatan penumpang selama perjalanan.

Dalam pelayanan transportasi *online* yang diselenggarakan oleh PT. Grab Teknologi Indonesia, mekanisme penyelesaian sengketa menjadi bagian penting dari tanggung jawab perusahaan dalam menjamin perlindungan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Legal Affairs Manager Regional* Jawa Tengah, perusahaan telah mengembangkan sistem penyelesaian sengketa berbasis teknologi yang terintegrasi dalam aplikasi Grab.²⁴ Sistem tersebut dirancang untuk memudahkan penumpang dalam menyampaikan keluhan serta memperoleh penyelesaian secara cepat dan efisien apabila terjadi permasalahan selama menggunakan layanan transportasi *online*.

Mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh PT. Grab Teknologi Indonesia diawali dengan proses pengaduan dari penumpang melalui fitur *Help Center* yang terdapat dalam aplikasi Grab. Fitur ini merupakan sarana yang disediakan oleh perusahaan

²³ Gusti Agung Rama Arya Diptha and Kadek Julia Mahadewi, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online Di Indonesia," *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.31316/jk.v7i1.4816>.

²⁴ Zulfiandi Putranda Akbar, Rahmi Dwi Sutanti, and Irawati, "Juridical Analysis of Consumer Protection for Passengers as Sexual Harassment Victims by Drivers of Online Transportation Service Companies," *Diponegoro Law Journal* 12, no. 4 (2023), <https://doi.org/10.14710/dlj.2023.40714>.

untuk mempermudah konsumen dalam menyampaikan keluhan atau laporan apabila terjadi permasalahan selama perjalanan. Melalui fitur tersebut, penumpang dapat melaporkan berbagai kejadian seperti perilaku pengemudi yang tidak sesuai standar pelayanan, kesalahan rute perjalanan, perbedaan tarif, kehilangan barang, hingga kecelakaan lalu lintas.

Setelah laporan diterima oleh sistem, tim penanganan keluhan konsumen akan melakukan proses verifikasi terhadap laporan tersebut. Proses verifikasi dilakukan dengan menelusuri data perjalanan yang tersimpan dalam sistem aplikasi, seperti identitas pengemudi, rute perjalanan yang ditempuh, waktu perjalanan, serta lokasi penjemputan dan tujuan. Selain itu, perusahaan juga dapat melakukan komunikasi langsung dengan penumpang maupun mitra pengemudi untuk memperoleh keterangan yang lebih lengkap mengenai kejadian yang dilaporkan.

Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa laporan penumpang terbukti benar dan terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh mitra pengemudi, maka perusahaan akan mengambil langkah penyelesaian yang sesuai dengan tingkat kerugian yang dialami oleh konsumen.²⁵ Bentuk penyelesaian tersebut dapat berupa pengembalian biaya perjalanan, pemberian *voucher* perjalanan, atau bentuk kompensasi lain yang dianggap sesuai dengan kerugian yang dialami oleh penumpang.

Selain melalui mekanisme internal perusahaan, konsumen juga memiliki hak untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur hukum, namun PT. Grab Teknologi Indonesia lebih mengutamakan penyelesaian sengketa melalui mekanisme internal perusahaan sebelum sengketa tersebut dibawa ke lembaga penyelesaian sengketa atau pengadilan. Menurut penjelasan dari *Legal Affairs Manager Regional Jawa Tengah*, sebagian besar permasalahan yang dilaporkan oleh penumpang dapat diselesaikan melalui proses mediasi antara perusahaan, mitra pengemudi, dan penumpang sebagai pengguna layanan. Pendekatan ini dilakukan untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen serta memberikan penyelesaian yang lebih cepat dan efisien.²⁶ Namun demikian, dalam praktik masih terdapat beberapa tantangan dalam proses penyelesaian sengketa antara penumpang dan perusahaan penyedia layanan transportasi *online*. Salah satu tantangan utama berkaitan dengan pembuktian atas peristiwa yang terjadi selama perjalanan. Tidak semua kejadian dapat dibuktikan secara langsung, sehingga diperlukan proses verifikasi yang cermat oleh pihak perusahaan sebelum memutuskan bentuk penyelesaian yang akan diberikan kepada konsumen.

Selain itu, perbedaan persepsi antara penumpang dan mitra pengemudi mengenai peristiwa yang terjadi juga mempersulit proses penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, perusahaan berupaya mengembangkan sistem teknologi yang mampu merekam data perjalanan secara akurat, seperti sistem pelacakan lokasi berbasis GPS dan pencatatan riwayat perjalanan dalam aplikasi. Data tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam proses penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan antara penumpang dan mitra

²⁵ Dian Hadiati, Abdul Rachmad Budiono, and Hanif Nur Widhiyanti, "Legal Relationship Between Platform Service Providers and Online Transportation Driver as Gig Workers (Platform Workers)," *International Journal of Islamic Education, Research and Multiculturalism* 5, no. 3 (2023): 751-71, <https://doi.org/10.47006/ijierm.v5i3.276>.

²⁶ Cenlia Brigita Engkolan and Amad Sudiro, "Perlindungan Konsumen Terhadap Interaksi Digital Dalam Layanan Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* 4, no. 8 (2024), <https://doi.org/10.59141/comserva.v4i8.2707>.

pengemudi, sehingga keputusan yang diambil oleh perusahaan dapat dilakukan secara lebih objektif dan transparan.

Mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh PT. Grab Teknologi Indonesia sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa: “penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Selanjutnya Pasal 47 secara tegas menyebutkan bahwa : “penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”, dan Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman yang menyatakan bahwa : “Alternatif penyelesaian sengketa merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”. Penyelesaian sengketa di PT. Grab Teknologi Indonesia lebih mengutamakan penyelesaian sengketa melalui mekanisme internal perusahaan, dan sebagian besar permasalahan yang dilaporkan oleh penumpang dapat diselesaikan melalui proses mediasi antara perusahaan, mitra pengemudi, dan penumpang sebagai pengguna layanan. Penyelesaian sengketa dengan mediasi ini akan memberikan penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan.

V. Kesimpulan

Tanggung jawab PT. Grab Teknologi Indonesia terhadap keselamatan dan kerugian penumpang dalam layanan transportasi *online* sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dan Pasal 3, 48 ayat (1), 106, 189, 192, 234 ayat (1), 235, serta Pasal 237 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, yang dimulai dengan proses seleksi dan verifikasi terhadap calon mitra pengemudi dan kendaraan, memberikan edukasi dan pembinaan kepada mitra pengemudi secara berkala, melakukan evaluasi terhadap kinerja mitra pengemudi melalui fitur penilaian atau *rating system*, menyediakan fitur keamanan yang dapat digunakan oleh penumpang selama perjalanan berlangsung, antara lain *GPS tracking*, *share trip*, *emergency button*, *help center*, melakukan pengawasan terhadap mitra pengemudi, menyediakan mekanisme penanganan keluhan apabila terjadi permasalahan selama perjalanan, mengembangkan sistem sesuai perkembangan teknologi, dan memberikan ganti rugi secara langsung maupun melalui perusahaan asuransi,.

Mekanisme penyelesaian sengketa dan kompensasi bagi penumpang yang mengalami kerugian dalam layanan transportasi *online* di PT. Grab Teknologi Indonesia, diawali dengan proses pengaduan dari penumpang melalui fitur *Help Center*, kemudian tim penanganan keluhan konsumen akan melakukan verifikasi, apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa laporan penumpang benar, maka perusahaan akan mengambil langkah penyelesaian sesuai dengan tingkat kerugian yang dialami oleh konsumen. Selain itu konsumen juga diberi hak untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur hukum, namun PT. Grab Teknologi Indonesia lebih mengutamakan penyelesaian sengketa melalui mekanisme internal perusahaan sebelum dibawa ke lembaga penyelesaian sengketa atau pengadilan. Sebagian besar permasalahan yang dilaporkan oleh penumpang dapat

diselesaikan melalui proses mediasi antara perusahaan, mitra pengemudi, dan penumpang. Namun demikian, dalam praktik masih terdapat beberapa tantangan dalam proses penyelesaian sengketa, salah satunya berkaitan dengan pembuktian atas peristiwa yang terjadi selama perjalanan. Tidak semua kejadian dapat dibuktikan secara langsung, sehingga diperlukan proses verifikasi yang cermat oleh pihak perusahaan sebelum memutuskan bentuk penyelesaian yang akan diberikan kepada konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh PT. Grab Teknologi Indonesia sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dan Pasal 47, serta Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009.

VI. Daftar Pustaka

- Akbar, Zulfiandi Putranda, Rahmi Dwi Sutanti, and Irawati. "Juridical Analysis of Consumer Protection for Passengers as Sexual Harassment Victims by Drivers of Online Transportation Service Companies." *Diponegoro Law Journal* 12, no. 4 (2023). <https://doi.org/10.14710/dlj.2023.40714>.
- Astuti, Nanin Koeswidi. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Dalam Perkembangan Dinamika Hukum Dan Masyarakat." *To-Ra* 5, no. 3 (2019): 133-60. <https://doi.org/10.33541/JtVol5Iss2pp102>.
- Dewantara, Made Sintha Dewi Pradnyanareswari, and A A Istri Ari Atu Dewi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online Dalam Hal Terjadinya Kecelakaan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 11, no. 4 (2023): 872-84. <https://doi.org/10.24843/KS.2023.v11.i04.p14>.
- DiPT.ha, Gusti Agung Rama Arya, and Kadek Julia Mahadewi. "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online Di Indonesia." *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.31316/jk.v7i1.4816>.
- Engkolan, Cenlia Brigita, and Amad Sudiro. "Perlindungan Konsumen Terhadap Interaksi Digital Dalam Layanan Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* 4, no. 8 (2024). <https://doi.org/10.59141/comserva.v4i8.2707>.
- Fillaili, Nuraini. "Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terhadap Penumpang Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun Driver." *Jurist-Diction* 2, no. 4 (2019): 1375-1404. <https://doi.org/10.20473/jd.v2i4.14499>.
- Hadiati, Dian, Abdul Rachmad Budiono, and Hanif Nur Widhiyanti. "Legal Relationship Between Platform Service Providers and Online Transportation Driver as Gig Workers (Platform Workers)." *International Journal of Islamic Education, Research and Multiculturalism* 5, no. 3 (2023): 751-71. <https://doi.org/10.47006/ijierm.v5i3.276>.
- Hakim, Rechtza Assizes. "Perlindungan Hukum Oleh Perusahaan Aplikasi Terhadap Pemilik Kendaraan Angkutan Sewa Khusus." *ADLIYA: Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan* 13, no. 1 (2019): 57-72. <https://doi.org/10.15575/adliya.v13i1.4542>.
- Hariana, Ni Komang Lia, and Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terkait Ketidaksesuaian Data Aplikasi Driver." *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* 10, no. 5 (2021): 341-51. <https://doi.org/10.24843/KW.2021.v10.i05.p05>.

- Limbong, Renni Sellyna, Roida Lesson, and Lesson Sitohang. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Online Dan Driver Online Terhadap Pengguna Atas Peralihan Akun Driver Online." *Jurnal Hukum PATIK* 9, no. 2 (2020): 102–13. <https://doi.org/10.51622/patik.v9i2.236>.
- Mayana, Ranti Fauza, Aam Suryamah, and Nabilah Gunawan. "Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Transportasi Online Terhadap Keamanan Dan Keselamatan Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Era Hukum: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* 18, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.24912/erahukum.v18i2.9822>.
- Nainggolan, Agnes Cellyana. "Polemik Kebijakan Transportasi Online." *JDKP: Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik* 1, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.30656/jdkp.v1i1.1847>.
- Nugraha, Rizky Aditya. "Wawancara Dengan Rizky Aditya Nugraha, S.H., M.H., Legal Affairs Manager Regional Jawa Tengah PT. Grab Teknologi Indonesia Kota Semarang," 2026.
- Nurhayati, Yati, Ifrani, and M Yasir Said. "Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum." *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia* 2, no. 1 (2021): 1–20. <https://doi.org/10.51749/jphi.v2i1.14>.
- Pratama, Dwita. "Legal Protection of Passenger on Online Transportation Based on Highway Traffic Act." *Journal of Law and Legal Reform* 2, no. 4 (2021): 569–90. <https://doi.org/10.15294/jllr.v2i4.49351>.
- Putri, Hanifah Sartika, and Amalia Diamantina. "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 392–403. <https://doi.org/10.14710/jphi.v1i3.392-403>.
- Ratnawati, Elfrida, and Meta Indah Budhianti. "Do Consumers of Online Transportation Services Get Legal Protection?" *Jambura Law Review* 4, no. 1 (2022): 88–103. <https://doi.org/10.33756/jlr.v4i1.11392>.
- Sastradinata, Dhevi Nayasari. "Aspek Pertanggungjawaban Pengemudi Ojek Online Dalam Kasus Kecelakaan Yang Melibatkan Penumpang Dilihat Dari Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Independent* 6, no. 2 (2018): 113–19. <https://doi.org/10.30736/ji.v6i2.80>.
- Selina, Desak Nyoman Oxsi, and I Made Wirya Darma. "Legal Protection for Online Transportation Service Providers in Transporting Passengers." *Jurnal Hukum Prasada* 8, no. 2 (2021): 70–77. <https://doi.org/10.22225/jhp.8.2.2021.70-77>.
- Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2019.
- Suputra, I Made Yasa, and Ida Bagus Erwin Ranawijaya. "Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek Online Terkait Persoalan Kerugian Bagi Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 10, no. 8 (2022): 1728–39. <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i08.p02>.
- Tejomurti, Kukuh, Hernawan Hadi, Moch Najib Imanullah, and Rachma Indriyani. "Legal Protection for Urban Online-Transportation-Users' Personal Data Disclosure in the Age of Digital Technology." *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 3 (2018): 485–505. <https://doi.org/10.22304/pjih.v5n3.a5>.
- Theresia, Marchelina, and Ve Wheni Setijawati Soemarwi. "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Transportasi Online Atas Tindakan Pemotongan Saldo Sepihak Terhadap Pembatalan Pesanan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Adigama* 4, no. 2 (2022).

<https://doi.org/10.24912/adigama.v4i2.17883>.

Wahyuningtyas, Sih Yuliana. "Self-Regulation of Online Platform and Competition Policy Challenges: A Case Study on Go-Jek." *Competition and Regulation in Network Industries* 20, no. 1 (2019): 33–53. <https://doi.org/10.1177/1783591719834864>.

Wicaksono, Dimas Bagus. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Go-Jek (Layanan Transportasi Dengan Aplikasi Online) Dalam Perjanjian Aplikasi Go-Jek Berdasarkan Pasal 1320 KUHPdata." *Justitia Jurnal Hukum* 1, no. 2 (2017). <https://doi.org/10.30651/justitia.v1i2.1164>.

Ucapan Terimakasih

Para penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada Editor dan Reviewer anonim atas waktu yang telah diberikan, komentar yang berwawasan, serta saran konstruktif yang secara signifikan telah berkontribusi terhadap penyempurnaan artikel ini. Para penulis juga berharap bahwa artikel ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat dan memberikan kontribusi yang berarti terhadap perkembangan diskusi di bidang terkait, serta dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti di masa mendatang.

Informasi Pendanaan

Penelitian ini didanai secara mandiri oleh penulis.

Pernyataan Benturan Kepentingan

Para penulis menyatakan bahwa **tidak terdapat benturan kepentingan** dalam publikasi artikel ini.

Pernyataan Etika Publikasi dan Orisinalitas

Para penulis menegaskan bahwa penelitian ini merupakan karya yang sepenuhnya orisinal. Naskah ini belum pernah dipublikasikan, baik dalam bentuk cetak, daring, maupun media lainnya, serta tidak sedang diajukan ke jurnal lain untuk proses penelaahan. Seluruh sumber yang dicantumkan dalam daftar pustaka telah ditulis sesuai dengan kaidah dan etika sitasi akademik yang berlaku.

Pernyataan Penggunaan Kecerdasan Buatan Generatif

Para penulis menyatakan bahwa kecerdasan buatan generatif digunakan sebagai alat bantu dalam proses penyusunan manuskrip ini. Secara khusus, ChatGPT dan Grammarly digunakan untuk meningkatkan kualitas bahasa dan keterbacaan teks secara keseluruhan.

Seluruh keluaran yang dihasilkan oleh kecerdasan buatan kemudian ditinjau secara kritis, disunting, dan diverifikasi oleh para penulis untuk memastikan keakuratan serta menjaga integritas ilmiah. Para penulis bertanggung jawab sepenuhnya atas isi akhir manuskrip.

Penggunaan kecerdasan buatan generatif dibatasi hanya pada fungsi pendukung dan tidak dianggap sebagai bentuk kepenulisan. Selain itu, tidak terdapat analisis maupun interpretasi data yang dilakukan oleh kecerdasan buatan tanpa pengawasan dan keterlibatan aktif dari penulis.

Law must be stable, and yet it
cannot stand still.

**Roscoe Pound, in *Interpretations of
Legal History***