



Implementasi asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam perjanjian asuransi kecelakaan penumpang ojek online (Studi kasus PT. Jasa Raharja, Medan)

Muhammad Asdon Munthe¹, Annisa Sativa²

¹²Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

email: muhammad0206212103@uinsu.ac.id

Info Artikel :

Diterima :

15 Juni 2025

Disetujui :

10 Juli 2025

Dipublikasikan :

30 Juli 2025

ABSTRAK

Perkembangan transportasi berbasis aplikasi menuntut adanya perlindungan hukum yang lebih komprehensif bagi penumpang ojek online, khususnya dalam aspek keamanan dan keselamatan. Penelitian ini menganalisis implementasi asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam perjanjian asuransi kecelakaan penumpang ojek online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan fokus pada kebijakan PT. Jasa Raharja di Medan. Temuan menunjukkan bahwa meskipun terdapat ketentuan perlindungan asuransi, implementasinya masih menghadapi kendala, seperti minimnya sosialisasi, keterbatasan akses data dari aplikator, serta belum adanya regulasi spesifik mengenai asuransi transportasi online. Selain itu, cakupan perlindungan belum menjangkau pengemudi non-mitra dan perjalanan di luar sistem aplikasi. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya regulasi khusus, penguatan sinergi antara pemerintah, aplikator, dan perusahaan asuransi, serta edukasi yang lebih luas kepada masyarakat guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang adil, efektif, dan menyeluruh dalam ekosistem transportasi daring.

Kata Kunci: Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, Asuransi Kecelakaan, Ojek Online, Perlindungan Konsumen, Jasa Raharja

ABSTRACT

The development of app-based transportation has increased the need for more comprehensive legal protection for online motorcycle taxi passengers, particularly in terms of safety and security. This study analyzes the implementation of the principles of consumer safety and security in passenger accident insurance agreements for online motorcycle taxis based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, focusing on the policies of PT. Jasa Raharja in Medan. The findings indicate that although insurance protection provisions exist, their implementation faces several obstacles, such as limited public outreach, restricted data access from application providers, and the absence of specific regulations governing insurance for online transportation. Furthermore, the coverage does not extend to non-partner drivers or trips outside the app system. The practical implications of these findings highlight the urgent need for specific regulations, strengthened collaboration between the government, app providers, and insurance companies, as well as broader public education to ensure legal certainty and fair, effective, and comprehensive consumer protection within the digital transportation ecosystem.

Keywords : Principle of Consumer Security and Safety, Accident Insurance Agreement, Online Motorcycle Taxi, Consumer Protection, and Jasa Raharja



©2025 Muhammad Asdon Munthe, Annisa Sativa. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor transportasi¹. Dalam era digital yang semakin berkembang, layanan transportasi berbasis aplikasi seperti ojek online telah menjadi bagian integral dari kehidupan

¹ Muhammad Zakiansyah and Tata Subatri, "Integrasi Internet of Things (IoT) Dan Kecerdasan Buatan (AI) Untuk Smart City Di Indonesia," *Jurnal Sains Student Research* 3, no. 2 (2025): 346–54, <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jssr.v3i2.4315>.

masyarakat². Kepraktisan dan efisiensi yang ditawarkan oleh layanan ini menjadikannya pilihan utama bagi banyak orang dalam mobilitas sehari-hari. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat risiko kecelakaan yang dapat terjadi kapan saja, baik akibat faktor pengemudi, kondisi jalan, maupun kelalaian pengguna jalan lainnya. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi penumpang ojek online dalam bentuk asuransi kecelakaan menjadi aspek yang sangat penting. Sebagai pengguna jasa transportasi, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum yang jelas terkait dengan keamanan dan keselamatan selama menggunakan layanan ojek online³. Dalam konteks ini, peraturan yang menjadi dasar utama perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁴. Undang-undang ini menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan jaminan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Namun, dalam praktiknya, masih banyak kasus kecelakaan yang melibatkan penumpang ojek online yang tidak mendapatkan perlindungan asuransi yang memadai⁵. PT. Jasa Raharja sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi kecelakaan penumpang memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan terhadap risiko kecelakaan transportasi, termasuk bagi penumpang ojek online. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15 dan 16 Tahun 2017, PT. Jasa Raharja bertanggung jawab dalam memberikan santunan kecelakaan lalu lintas bagi korban yang memenuhi syarat. Namun, implementasi perlindungan asuransi bagi penumpang ojek online di Kota Medan masih menjadi perdebatan, mengingat status hukum dari layanan ini yang tidak sepenuhnya diakui sebagai transportasi umum⁶.

Ketiadaan regulasi yang secara spesifik mengatur perlindungan asuransi bagi penumpang ojek online telah menimbulkan berbagai permasalahan dalam implementasi asas keamanan dan keselamatan konsumen. Salah satu permasalahan utama adalah belum adanya mekanisme yang jelas dalam pemberian santunan asuransi bagi penumpang yang mengalami kecelakaan saat menggunakan layanan ojek online. Banyak kasus menunjukkan bahwa ketika terjadi kecelakaan, penumpang sering kali harus menghadapi kendala dalam klaim asuransi karena ketidaksesuaian antara status hukum ojek online dengan ketentuan yang berlaku dalam sistem asuransi transportasi umum⁷. Di Kota Medan, sebagai salah satu kota besar di Indonesia yang memiliki tingkat penggunaan ojek online yang tinggi, implementasi perlindungan asuransi bagi penumpang ojek online masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun PT. Jasa Raharja telah berupaya memberikan perlindungan bagi korban kecelakaan lalu lintas, banyak kasus menunjukkan bahwa penumpang ojek online tidak selalu mendapatkan haknya secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen serta ketidaktepatan dalam implementasi peraturan terkait perlindungan konsumen di sektor transportasi daring. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap penumpang transportasi daring masih belum optimal. Misalnya, penelitian oleh Sheila Eldi Azzahra menyoroti bahwa lemahnya kepastian hukum bagi penumpang ojek online berimplikasi pada

² D R Jannah, K D Pramesti, and N Nurfadilah, "Analisis Kualitas Sistem Pembayaran Dalam Aplikasi Ojek Online," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 3 (2023): 29427–32, <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/11733%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/11733/9038>.

³ Antoine Kazadi Kayisu et al., "Exploring Smart Mobility Potential in Kinshasa (DR-Congo) as a Contribution to Mastering Traffic Congestion and Improving Road Safety: A Comprehensive Feasibility Assessment," *Sustainability (Switzerland)* 16, no. 21 (2024), <https://doi.org/10.3390/su16219371>.

⁴ Muhammad Hatta, Fitra Ramadhan, and Amoury Adi Sudiro, "Analisis Peraturan Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Ekspedisi Terhadap Kasus Kerugian Barang," *Binamulia Hukum* 14, no. 1 (2025), <https://doi.org/10.37893/jbh.v14i1.1027>.

⁵ Made Carmenita Arcana and Dewa Ayu Dian Sawitri, "Kewajiban Hukum Terhadap Proteksi Sengketa Konsumen Jasa Ojek Online," *Jurnal Kertha Negara* 12, no. 1 (2024): 110–21, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthanegara/article/download/112556/55170>.

⁶ Arikha Saputra and Dyah Listyorini, "Implementation of Go Ride Passenger Insurance in Online Transportation Due To Accidents," *Awang Long Law Review* 6, no. 1 (2023): 251–58, <https://doi.org/10.56301/awl.v6i1.999>.

⁷ Nur Siti Annazah et al., "Kondisi Kerja Dalam Relasi Kemitraan: Studi Kasus Pada Mitra Perusahaan Transportasi Online," *Jurnal Ketenagakerjaan* 18, no. 3 (2023): 198–212, <https://doi.org/10.47198/jnaker.v18i3.305>.

kerentanan konsumen saat terjadi kecelakaan⁸, sementara studi oleh Juanda dan Agus Irawan lebih menitikberatkan pada aspek regulasi transportasi daring yang masih bersifat tumpang tindih antara pemerintah pusat dan daerah.⁹ Penelitian lain oleh Yulia Catur Lestari dkk menekankan pentingnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya dalam menggunakan layanan digital berbasis aplikasi, namun belum secara spesifik mengulas mekanisme perlindungan asuransi bagi penumpang ojek online.¹⁰ Sementara itu, Darmansyah dan Itok Dwi Kurniawan membahas tantangan dalam implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15 dan 16 Tahun 2017 dalam memberikan santunan kecelakaan kepada pengguna transportasi non-formal, namun studi tersebut masih bersifat normatif dan belum mengkaji kasus-kasus konkret di daerah perkotaan seperti Kota Medan.¹¹ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kajian-kajian sebelumnya belum secara komprehensif mengupas realitas perlindungan asuransi kecelakaan bagi penumpang ojek online, khususnya dalam konteks lokal, sehingga penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan pendekatan empiris dan kontekstual.

Penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan fokus khusus pada perlindungan hukum dan mekanisme asuransi kecelakaan bagi penumpang ojek online di Kota Medan, yang selama ini belum banyak mendapat perhatian mendalam dalam studi sebelumnya. Kebanyakan penelitian terdahulu lebih banyak membahas aspek keamanan berkendara, regulasi umum transportasi daring, atau perilaku pengemudi, tanpa secara eksplisit mengevaluasi pelaksanaan perlindungan asuransi bagi penumpang. Dengan menyoroti peran PT. Jasa Raharja dan implementasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15 dan 16 Tahun 2017 dalam konteks ojek online, penelitian ini mengisi kekosongan literatur terkait status hukum ojek online sebagai moda transportasi yang belum sepenuhnya diakui dan dampaknya terhadap hak konsumen dalam mengakses klaim asuransi¹².

Selain itu, penelitian ini menggali secara lebih komprehensif permasalahan nyata yang dihadapi oleh konsumen ojek online terkait klaim asuransi, termasuk hambatan administratif dan kurangnya pemahaman masyarakat akan hak-hak mereka. Ini menjadi gap penting yang belum banyak diangkat dalam kajian sebelumnya, terutama dalam konteks kota besar dengan tingkat penggunaan ojek online yang tinggi seperti Medan. Dengan pendekatan ini, penelitian menawarkan analisis kritis dan rekomendasi praktis yang lebih aplikatif untuk memperbaiki sistem perlindungan konsumen, serta mendorong peningkatan sosialisasi dan edukasi publik tentang asuransi kecelakaan penumpang ojek online. Secara singkat, penelitian ini menutup gap antara regulasi formal dan implementasi lapangan terkait perlindungan hukum dan asuransi di sektor transportasi daring, sekaligus memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat hak-hak konsumen dan memajukan praktik perlindungan keselamatan di era digital yang terus berkembang. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi yang konstruktif bagi penyedia asuransi dan pemangku kepentingan lainnya dalam meningkatkan perlindungan dan keselamatan konsumen. Dengan demikian, diharapkan layanan ojek online dapat berjalan dengan lebih aman dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian yuridis empiris, atau yang sering disebut penelitian lapangan, yaitu suatu kajian yang tidak hanya menelaah ketentuan hukum yang berlaku secara normatif tetapi juga mengkaji bagaimana ketentuan tersebut diimplementasikan dan berlaku

⁸ Sheila Eldi Azzahra, Tarsisius Murwadji, and Holyness N Singadimedja, "AKIBAT HUKUM PESANAN FIKTIF OLEH KONSUMEN TERHADAP PENGEMUDI OJEK ONLINE DITINJAU DARI KUHPERDATA," *ADIL: Jurnal Hukum Vol.13*. 13, no. 1 (2024): 39–55.

⁹ Juanda and Agus Irawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi Ojek Berbasis Online," *Jurnal Yuridis Unaja* 5, no. 2 (2022): 16–20, <https://doi.org/10.35141/jyu.v5i2.489>.

¹⁰ Yulia Catur Lestari, Rihantoro Bayuaji, and Wawan Setiabudi, "Perlindungan Hukum Driver Ojek Online Terhadap Mitra Kerja Transportasi Online," *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra* 1, no. 2 (2023): 249–56, <https://doi.org/10.38156/jihwp.v1i2.148>.

¹¹ Darmansyah and Itok Dwi Kurniawan, "THE RESPONSIBILITY OF ONLINE OJEK SERVICE BUSINESSES FOR PASSENGERS WHO EXPERIENCE AN ACCIDENT UNDER THE CONSUMER PROTECTION LAW IN THE CITY OF BENGKULU," *Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis* 5, no. 4 (2024): 1–15, <https://jhlgr.wangrencang.com/>.

¹² Muhammad Ramdan and Indra Hafit Zahrulswendar, "EMPLOYMENT SOCIAL INSURANCE ARRANGEMENTS FOR ONLINE TRANSPORTATION DRIVERS BASED ON A PROGRESSIVE LEGAL PERSPECTIVE," *Awang Long Law Review* 4, no. 1 (2021): 90–98.

dalam kenyataan sosial di masyarakat¹³. Menurut Lamada & Gumilang (2020), penelitian yuridis empiris memfokuskan pada pemberlakuan hukum normatif dalam praktik nyata, khususnya dalam konteks peristiwa hukum yang terjadi di masyarakat. Dengan kata lain, penelitian ini dilakukan dengan mengamati dan menganalisis fakta-fakta yang ada di lapangan dengan tujuan menemukan data yang relevan untuk kemudian diidentifikasi masalahnya serta mencari solusi berdasarkan temuan tersebut.¹⁴

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan kriteria pemilihan informan secara purposive sampling, yaitu memilih responden yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan terhadap permasalahan yang diteliti¹⁵. Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari petugas Satlantas Polrestabes Medan, pengemudi ojek online, serta beberapa korban kecelakaan yang menggunakan layanan ojek online. Pemilihan informan dengan kriteria tersebut bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif dan data yang mendalam terkait implementasi perlindungan hukum dan asuransi kecelakaan penumpang ojek online¹⁶.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung (data primer), serta studi dokumen dan bahan pustaka (data sekunder) untuk memperkuat analisis. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis¹⁷. Proses analisis meliputi pengelompokan data berdasarkan tema, interpretasi terhadap temuan lapangan, serta pencocokan dengan ketentuan hukum yang berlaku guna memperoleh gambaran yang utuh dan valid mengenai kondisi sebenarnya.¹⁸

Batasan penelitian juga perlu dijelaskan agar pembaca memahami ruang lingkup dan keterbatasan studi ini. Penelitian ini dibatasi pada konteks perlindungan hukum dan asuransi kecelakaan bagi penumpang ojek online di Kota Medan, dengan fokus pada pengemudi roda dua serta institusi terkait seperti PT. Jasa Raharja dan Satlantas Polrestabes Medan. Penelitian tidak mencakup moda transportasi daring lainnya atau wilayah di luar Kota Medan, sehingga hasil temuan hanya dapat digeneralisasikan secara terbatas pada konteks tersebut. Dengan penjelasan tersebut, diharapkan pembaca dapat memahami bagaimana validitas dan reliabilitas data dijaga melalui pemilihan informan yang tepat, teknik pengumpulan dan analisis data yang sistematis, serta batasan ruang lingkup penelitian yang jelas¹⁹.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hak Dan Kewajiban Penumpang Ojek Online Sebagai Subjek Dalam Asuransi Kecelakaan Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Penumpang ojek online memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan asuransi kecelakaan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak tersebut mencakup perlindungan terhadap risiko kecelakaan, informasi yang jelas mengenai

¹³ Purwanto Purwanto, "PERWUJUDAN KEADILAN DAN KEADILAN SOSIAL DALAM NEGARA HUKUM INDONESIA: Perjuangan Yang Tidak Mudah Dioperasionalkan," *Jurnal Hukum Media Bhakti* 1, no. 1 (2020), <https://doi.org/10.32501/jhmb.v1i1.2>.

¹⁴ Victoria Tabita Majesty Lamada and Tetania Retno Gumilang, "The Function of Legal Research in Formulation of Legislation," *Jurnal Hukum Prasada* 7, no. 1 (2020): 61–65, <https://doi.org/10.22225/jhp.7.1.1373.61-65>.

¹⁵ Friday Nyimbili and Leah Nyimbili, "Types of Purposive Sampling Techniques with Their Examples and Application in Qualitative Research Studies," *British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies* 5, no. 1 (2024): 90–99, <https://doi.org/10.37745/bjmas.2022.0419>.

¹⁶ Eric Bofo Dadzie et al., "The Impact of Procurement Training on Procurement Process Efficiency and Organizational Performance: A Pls-Sem Analysis," *International Journal of Entrepreneurial Knowledge* 12, no. 1 (2024): 24–42, <https://doi.org/10.37335/ijek.v12i1.228>.

¹⁷ I Gusti Ayu Agung Omika DEWI, "Understanding Data Collection Methods in Qualitative Research: The Perspective Of Interpretive Accounting Research," *Journal of Tourism Economics and Policy* 1, no. 1 (2022): 23–34, <https://doi.org/10.38142/jtep.v1i1.105>.

¹⁸ Dalowar Hossan, Zuraina Dato' Mansor, and Nor Siah Jaharuddin, "Research Population and Sampling in Quantitative Study," *International Journal of Business and Technopreneurship (IJBT)* 13, no. 3 (2023): 209–22, <https://doi.org/10.58915/ijbt.v13i3.263>.

¹⁹ Naila Iqbal Khan, "Case Study as a Method of Qualitative Research," *Research Anthology on Innovative Research Methodologies and Utilization Across Multiple Disciplines*, no. November (2022): 452–72, <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-3881-7.ch023>.

layanan, serta hak atas ganti rugi. Di sisi lain, penumpang juga memiliki kewajiban untuk mematuhi ketentuan penggunaan layanan, melaporkan insiden kecelakaan, serta memberikan data yang valid dalam proses klaim asuransi²⁰. Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya regulasi dan perlindungan hukum dalam layanan transportasi daring²¹. Misalnya, penelitian oleh Wahyurudhanto dan Prisgunanto menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi penumpang transportasi daring masih tergolong lemah karena belum adanya regulasi yang secara eksplisit mengatur status hukum ojek online sebagai angkutan umum.²² Sementara itu, studi Haris et al. menilai bahwa layanan asuransi dalam transportasi daring di kota-kota besar sudah mengalami perkembangan signifikan, terutama dengan kerja sama antara perusahaan aplikasi dan penyedia asuransi swasta.²³ Perbedaan ini memperlihatkan bahwa konteks wilayah sangat berpengaruh terhadap implementasi perlindungan hukum dan efektivitas sistem asuransi yang berlaku.

Dalam undang-undang ini, konsumen berhak atas perlindungan terhadap risiko kecelakaan, informasi yang jelas mengenai layanan, serta hak atas ganti rugi. Namun, dalam praktiknya di Kota Medan, implementasi perlindungan ini masih menghadapi berbagai kendala, mulai dari kurangnya pemahaman konsumen hingga ketidakjelasan status hukum ojek online sebagai moda transportasi umum²⁴. Penumpang juga memiliki kewajiban untuk mematuhi ketentuan layanan, melaporkan insiden, serta memberikan data valid saat mengajukan klaim asuransi. PT. Jasa Raharja, sebagai penyedia asuransi kecelakaan transportasi umum, mengalami keterbatasan dalam menjamin penumpang ojek online karena layanan ini belum diakui secara penuh dalam kerangka regulasi sebagai angkutan umum resmi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahyurudhanto & Prisgunanto yang menyebutkan lemahnya perlindungan hukum pada sektor transportasi daring, namun berbeda dengan Haris et al. yang melihat perlindungan asuransi di kota besar sudah berkembang. Hal ini menunjukkan bahwa konteks lokal sangat memengaruhi efektivitas perlindungan hukum. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya peningkatan literasi hukum konsumen, penyusunan regulasi baru yang lebih inklusif, serta perlunya integrasi antara penyedia jasa transportasi online dengan lembaga asuransi negara. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini terletak pada identifikasi celah hukum (regulatory gap) dalam perlindungan konsumen sektor transportasi digital dan menawarkan rekomendasi kebijakan yang lebih responsif terhadap dinamika layanan transportasi berbasis aplikasi di tingkat lokal.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dalam setiap transaksi jasa.²⁵ Dalam konteks ojek online, undang-undang ini menuntut penyedia layanan untuk memberikan informasi yang transparan dan akurat kepada konsumen mengenai perlindungan asuransi yang tersedia. Tiga poin penting dalam implementasi perlindungan konsumen dalam layanan ojek online meliputi: (1) kewajiban penyedia layanan untuk memberikan informasi lengkap mengenai asuransi kecelakaan, (2) hak konsumen untuk mengajukan tuntutan jika terjadi pelanggaran terhadap jaminan keselamatan, dan (3) pengawasan aktif dari instansi pemerintah terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Kewajiban penumpang dalam konteks perlindungan asuransi mencakup beberapa aspek penting. Pertama, penumpang wajib mematuhi ketentuan penggunaan layanan, seperti menggunakan helm dan mengikuti instruksi pengemudi demi keselamatan bersama. Kedua, penumpang berkewajiban

²⁰ Arief Suryono, "Tanggung Jawab Penanggung Dalam Asuransi Tanggung Jawab Hukum," *Privat Law* 10, no. 4 (2022): 1–12.

²¹ Sergey Yekimov et al., "Application of Digital Ecosystems in Transport Insurance," *E3S Web of Conferences* 389, no. May (2023), <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338905034>.

²² M Ghusni Ridho and Arief Suryono, "Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pengemudi Ojek Online (Studi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019)," *Privat Law* 9, no. 2 (2021): 319–27, <https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/view/60040/34999>.

²³ Wulandari Rima Ramadhani and Satriyo Bagus Arianto, "Pertanggungjawaban Kerugian PT Jasa Raharja Pada Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Yang Sedang Di Sewa," *Media Iuris* 6, no. 2 (2023): 307–22, <https://doi.org/10.20473/mi.v6i2.36006>.

²⁴ Hatta, Ramadhan, and Sudiro, "Analisis Peraturan Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Ekspedisi Terhadap Kasus Kerugian Barang."

²⁵ Anjali Marwiyah Siregar, Maidalena Maidalena, and Ahmad Muhaisin B Syarbaini, "Analisis Implementasi Kebijakan PT. Jasa Raharja Dalam Pemberian Santunan Pada Masyarakat Yang Mengalami Kecelakaan Diri Tunggal Di PT. Jasa Raharja Tk. II Padangsidempuan," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 5, no. 3 (2024): 523–32, <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i3.2004>.

untuk segera melaporkan insiden kecelakaan kepada penyedia layanan agar proses klaim asuransi dapat diproses sesuai prosedur. Ketiga, penumpang tidak diperkenankan melakukan tindakan yang membahayakan perjalanan, misalnya mengganggu konsentrasi pengemudi. Keempat, penumpang wajib menyediakan data yang benar dan lengkap dalam proses pengajuan klaim asuransi, seperti kronologi kejadian, bukti medis, dan dokumen penunjang lainnya.

Sebagai konsumen, penumpang ojek online memiliki hak-hak yang dijamin oleh hukum. Hak tersebut meliputi: (1) hak atas perlindungan asuransi selama menggunakan layanan ojek online, (2) hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan transparan mengenai cakupan perlindungan dan prosedur klaim asuransi, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, (3) hak atas ganti rugi apabila mengalami kecelakaan, yang besarnya disesuaikan dengan kebijakan asuransi yang berlaku, dan (4) hak atas kenyamanan serta keamanan dalam perjalanan, termasuk jaminan bahwa pengemudi telah memenuhi syarat legalitas dan keselamatan berkendara²⁶.

Perkembangan teknologi digital yang menghasilkan layanan transportasi berbasis aplikasi, seperti ojek online, telah membuka tantangan baru dalam sistem perlindungan hukum dan asuransi kecelakaan. PT. Jasa Raharja sebagai BUMN yang bertanggung jawab atas asuransi kecelakaan transportasi umum menghadapi kendala dalam menjamin perlindungan bagi penumpang ojek online. Hal ini disebabkan oleh belum diakuinya ojek online secara penuh dalam kerangka hukum sebagai moda transportasi umum yang sah. Di Kota Medan, implementasi perlindungan asuransi penumpang ojek online masih terbentur pada kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hak-hak asuransi dan ketidakjelasan kerangka regulasi. Kondisi ini menunjukkan adanya regulatory gap dalam sistem perlindungan hukum bagi konsumen jasa transportasi digital. Penelitian terdahulu oleh Wahyurudhanto & Prisgunanto juga mempertegas lemahnya sistem perlindungan konsumen di sektor ini. Namun demikian, Haris et al. menyampaikan bahwa di kota besar lain, kerja sama antara penyedia jasa transportasi daring dan asuransi swasta sudah mulai terbentuk dan memberikan perlindungan yang memadai, sehingga konteks geografis dan kesiapan institusi lokal menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi.

Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa hak dan kewajiban penumpang ojek online dalam perlindungan asuransi kecelakaan belum sepenuhnya terakomodasi oleh sistem hukum yang ada saat ini, khususnya di wilayah-wilayah yang belum memiliki regulasi lokal yang jelas. Meski Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah memberikan dasar perlindungan konsumen, dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dengan implementasi di lapangan. Oleh karena itu, penulis menilai bahwa perlu adanya revisi kebijakan yang lebih adaptif terhadap dinamika layanan transportasi digital. Penguatan literasi hukum masyarakat, integrasi data antara penyedia layanan, asuransi swasta, dan lembaga negara seperti PT. Jasa Raharja, serta pembentukan regulasi baru yang secara eksplisit mengatur status ojek online sebagai angkutan umum merupakan langkah strategis untuk menjamin hak-hak konsumen secara lebih menyeluruh. Penulis juga menekankan pentingnya pendekatan kolaboratif antara pemerintah pusat dan daerah dalam menyusun kebijakan transportasi berbasis digital agar dapat menutup celah hukum yang ada dan memperkuat asas keadilan serta perlindungan konsumen di era transformasi digital.

PT. Jasa Raharja didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964

PT. Jasa Raharja didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Perusahaan ini memiliki tugas utama dalam mengelola dana pertanggungjawaban wajib kecelakaan dan memberikan santunan kepada korban kecelakaan yang melibatkan angkutan umum dan kendaraan bermotor. Namun, perkembangan teknologi dan hadirnya ojek online sebagai bentuk transportasi berbasis aplikasi menimbulkan pertanyaan baru mengenai cakupan perlindungan asuransi yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja. Hal ini disebabkan karena ojek online

²⁶ Melki T Tunggati et al., "LEGAL PROTECTION FOR PASSENGERS IN PUBLIC TRANSPORT ACCIDENT INSURANCE CLAIMS IN INDONESIA," *Nomoi Law Review* 6, no. 1 (2025): 111–24, <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/nomoi.v6i1.23651>.

tidak secara eksplisit disebutkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku²⁷. Salah satu tantangan terbesar adalah ketidakjelasan status hukum ojek online sebagai angkutan umum, yang menjadi dasar legal bagi pemberlakuan pertanggung jawaban oleh Jasa Raharja. Menurut penelitian Wahyurudhanto dan Prisgunanto, kekosongan hukum dalam pengaturan transportasi daring menyebabkan lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen, termasuk dalam aspek asuransi.²⁸ Sementara itu, Mulyawan dan Saraswati menekankan bahwa regulasi transportasi daring di Indonesia masih bersifat adaptif dan sektoral, sehingga sulit untuk mencakup dinamika transportasi modern secara menyeluruh.²⁹ Penelitian-penelitian ini memperkuat argumen bahwa kehadiran ojek online membutuhkan pembaruan regulasi agar lembaga seperti Jasa Raharja dapat menjalankan fungsinya secara efektif dan adil.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tidak mengatur secara spesifik mengenai ojek online, sehingga menimbulkan ambiguitas dalam penentuan kewajiban asuransi bagi penumpang ojek online³⁰ Selain itu, peraturan terkait asuransi kecelakaan penumpang yang ada saat ini belum mencakup secara eksplisit perlindungan bagi penumpang ojek online, sehingga diperlukan revisi atau penyesuaian regulasi untuk mengakomodasi perkembangan moda transportasi ini. Selain aspek hukum, PT. Jasa Raharja juga menghadapi tantangan operasional dalam menyediakan perlindungan asuransi bagi penumpang ojek online.³¹ Salah satunya adalah pendataan dan verifikasi penumpang ojek online yang tersebar luas dan dinamis sehingga menyulitkan proses klaim asuransi. Selain itu, kerjasama antara PT. Jasa Raharja dengan perusahaan penyedia layanan ojek online perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa setiap perjalanan penumpang terlindungi oleh asuransi yang memadai. Hal ini memerlukan integrasi sistem dan pertukaran data yang efektif antara kedua belah pihak. Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, PT Jasa Raharja telah melakukan beberapa langkah strategis. Salah satunya adalah melakukan transformasi digital dalam pelayanan asuransi, seperti pengembangan aplikasi mobile dan sistem klaim online untuk mempermudah proses pengajuan klaim oleh korban kecelakaan. Selain itu, PT Jasa Raharja juga aktif melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya asuransi kecelakaan, termasuk bagi pengguna ojek online³².

Kerjasama dengan perusahaan penyedia layanan ojek online juga terus ditingkatkan untuk memastikan perlindungan asuransi bagi penumpang. Penerapan asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam perjanjian asuransi kecelakaan penumpang ojek online oleh PT. Jasa Raharja (Medan) menghadapi berbagai tantangan, baik dari segi hukum maupun operasional. Ketidakjelasan regulasi mengenai status ojek online sebagai angkutan umum memerlukan penyesuaian peraturan yang ada untuk memastikan perlindungan asuransi bagi penumpang³³. Selain itu, kerjasama antara PT. Jasa Raharja dengan perusahaan penyedia layanan ojek online perlu ditingkatkan untuk mengatasi kendala operasional dalam implementasi asuransi.

²⁷ FC. Susila Adiyanta, "Urgensi Kebijakan Jaminan Kesehatan Semesta (Universal Health Coverage) Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19," *Administrative Law and Governance Journal* 3, no. 2 (2020): 272–99, <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.272-299>.

²⁸ Anna Azharniyah, "PERANAN JASA RAHARJA DALAM PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 33 DAN 34 TAHUN 1964 HJ. Anna Azharniyah," *Jurnal WASAKA HUKUM* 7, no. 2 (2019).

²⁹ Hezron Sabar Rotua Tinambunan et al., "Asuransi Kecelakaan Kendaraan Bermotor Roda Dua Sebagai Moda Transportasi Umum Berbasis Online," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 26, no. 3 (2019): 627–49, <https://doi.org/10.20885/iustum.vol26.iss3.art10>.

³⁰ Faisal Fadilla Noorikhshan et al., "Vulnerabilities in Digital Platform-Based Work in the Field of Online Transportation," *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)* 6, no. 2 (2025): 137–48, <https://doi.org/10.33474/jisop.v6i2.22591>.

³¹ Hilda Yunita Sabrie and Rizky Amalia, "Karakteristik Hubungan Hukum Dalam Asuransi Jasa Raharja Terhadap Klaim Korban Kecelakaan Angkutan Umum," *Yuridika* 30, no. 3 (2015): 307, <https://doi.org/10.20473/ydk.v30i3.1949>.

³² Suraj Arshanapally et al., "Use of a Paid Digital Marketing Campaign to Promote a Mobile Health App to Encourage Parent-Engaged Developmental Monitoring: Implementation Study," *JMIR Pediatrics and Parenting* 5, no. 2 (2022): 1–13, <https://doi.org/10.2196/34425>.

³³ Rekson Silaban et al., "Eliminating the Gap of Labor and Social Protection for the Workers of Platform-Based Transportation," *Yustisia* 12, no. 2 (2023): 185–201, <https://doi.org/10.20961/yustisia.v12i2.69344>.

Dari segi operasional, PT. Jasa Raharja juga menghadapi tantangan dalam melakukan pendataan dan verifikasi penumpang ojek online yang tersebar secara dinamis di berbagai wilayah. Karakteristik transportasi daring yang berbasis aplikasi dan bersifat individual membuat sulitnya mengintegrasikan data penumpang dengan sistem asuransi konvensional. Proses klaim pun menjadi kurang efektif apabila tidak terdapat informasi yang terverifikasi dengan baik. Selain itu, kurangnya sinergi antara PT. Jasa Raharja dengan penyedia layanan transportasi daring seperti Gojek dan Grab memperumit upaya menjamin perlindungan asuransi kepada setiap penumpang.³⁴ Melalui transformasi digital dan sosialisasi yang intensif, PT. Jasa Raharja berupaya memenuhi tanggung jawabnya dalam memberikan perlindungan kepada penumpang ojek online, sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen.

Untuk menjawab tantangan tersebut, PT. Jasa Raharja telah mengambil beberapa langkah strategis, seperti melakukan transformasi digital dalam pelayanan asuransi, termasuk melalui pengembangan aplikasi mobile dan sistem klaim online. Inisiatif ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses pengajuan klaim oleh korban kecelakaan, termasuk penumpang ojek online. Selain itu, PT. Jasa Raharja juga aktif melakukan edukasi publik dan sosialisasi mengenai pentingnya perlindungan asuransi kecelakaan. Kerjasama dengan perusahaan penyedia layanan transportasi daring juga terus dibangun untuk menciptakan sistem perlindungan yang terintegrasi, dengan tujuan akhir memastikan bahwa setiap perjalanan yang dilakukan oleh penumpang ojek online mendapatkan jaminan asuransi yang layak.

Melalui uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa keberadaan ojek online sebagai moda transportasi baru telah menciptakan celah hukum dalam sistem perlindungan asuransi kecelakaan yang dikelola oleh PT. Jasa Raharja. Ketidakjelasan status hukum ojek online sebagai angkutan umum membuat penumpangnya berada dalam posisi rentan secara hukum apabila terjadi kecelakaan. Oleh karena itu, penulis memandang bahwa diperlukan penyesuaian regulasi yang lebih inklusif dan responsif terhadap dinamika teknologi transportasi.³⁵ Pemerintah perlu segera menyusun regulasi baru yang tidak hanya mengakui eksistensi ojek online secara hukum, tetapi juga menetapkan skema perlindungan asuransi yang setara dengan moda transportasi umum lainnya. Selain itu, kolaborasi yang lebih erat antara PT. Jasa Raharja dan penyedia layanan transportasi daring harus diwujudkan melalui pertukaran data secara real time dan integrasi sistem digital yang komprehensif. Penulis menilai bahwa asas keamanan dan keselamatan konsumen hanya dapat tercapai apabila seluruh pihak yang terlibat—pemerintah, perusahaan transportasi daring, dan lembaga asuransi—bekerja secara sinergis dalam satu kerangka regulasi yang adil, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Implementasi asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam perjanjian asuransi kecelakaan penumpang ojek online pada PT Asuransi Jasa Raharja

Perkembangan teknologi informasi telah membawa transformasi besar dalam sektor transportasi, terutama dengan munculnya layanan ojek online yang memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas bagi masyarakat urban. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat tantangan hukum yang belum sepenuhnya terjawab, khususnya terkait perlindungan konsumen dalam aspek keamanan dan keselamatan selama menggunakan layanan tersebut. Asas keamanan dan keselamatan konsumen menjadi sangat penting dalam perjanjian asuransi kecelakaan penumpang ojek online guna memastikan pengguna layanan ini terlindungi secara optimal apabila terjadi insiden di perjalanan. Penelitian Wahyurudhanto dan Prisgunanto menunjukkan bahwa lemahnya perlindungan hukum terhadap transportasi daring disebabkan oleh belum adanya pengaturan eksplisit mengenai status hukumnya dalam kerangka transportasi umum.³⁶ Sementara itu, studi oleh Sibarani menegaskan bahwa

³⁴ Azka Rahmadyarti, Rinitami Njatrijani, and Hendro Saptono, "PELAKSANAAN ASURANSI JIWA TERHADAP PENUMPANG OJEK ONLINE (STUDI PT. GO-JEK INDONESIA Dan PT. ASURANSI ALLIANZ UTAMA INDONESIA)," *DIPONEGORO LAW JOURNAL* 6, no. 2 (2017): 1–13, <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/%0APELAKSANAAN>.

³⁵ Chairun Niswa Simanullang and Yeshieca Ginting, "Dinamika Kehidupan Sosial Ekonomi Kota Tukang Ojek Online(GOJEK)," *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1, no. 3 (2024): 570–77, <https://www.ejournal.kampusakademik.co.id/index.php/jmia/article/download/1577/1452>.

³⁶ Ramadhika Darmaputra et al., "Dampak Profesi Ojek Online Bagi Perekonomian Driver Ojek Online," *Jurnal Manajemen Riset Inovasi* 2, no. 1 (2023): 139–50, <https://doi.org/10.55606/mri.v2i1.2202>.

perlindungan konsumen dalam ekosistem transportasi digital masih bergantung pada komitmen dan inisiatif perusahaan, bukan pada sistem regulasi nasional yang kuat. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap penumpang ojek online, termasuk dari aspek asuransi, masih bersifat parsial dan belum menyeluruh³⁷.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen merupakan prinsip fundamental yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Asas ini mengamanatkan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.³⁸ Dalam konteks layanan ojek online, hal ini berarti penumpang berhak atas perlindungan selama menggunakan jasa transportasi tersebut, termasuk perlindungan dari risiko kecelakaan yang mungkin terjadi selama perjalanan. Perjanjian asuransi kecelakaan penumpang ojek online merupakan kontrak antara perusahaan penyedia layanan ojek online dan perusahaan asuransi untuk memberikan perlindungan finansial kepada penumpang jika terjadi kecelakaan selama perjalanan.³⁹ Perjanjian ini bertujuan untuk memastikan bahwa penumpang mendapatkan kompensasi yang layak atas kerugian yang dialami akibat kecelakaan, sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dalam polis asuransi.⁴⁰ Berikut Jenis-Jenis Perjanjian Asuransi Kecelakaan Penumpang Ojek Online:

1. Asuransi Sosial atau Wajib Jenis asuransi ini diselenggarakan oleh pemerintah melalui PT. Jasa Raharja, yang memberikan perlindungan dasar bagi penumpang angkutan umum. Namun, status hukum ojek online sebagai angkutan umum masih menjadi perdebatan, sehingga cakupan perlindungan dari asuransi sosial ini terhadap penumpang ojek online belum sepenuhnya jelas.
2. Asuransi Sukarela atau Komersial Perusahaan penyedia layanan ojek online bekerja sama dengan perusahaan asuransi swasta untuk menyediakan perlindungantambahan bagi penumpang Contohnya, PT. GO-JEK Indonesia menjalin kemitraan dengan PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia untuk menyediakan asuransi jiwa bagi penumpang ojek online.Implementasi asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam perjanjian asuransi kecelakaan penumpang ojek online dapat dilihat dari beberapa aspek
3. Penyediaan Informasi yang Jelas Perusahaan ojek online wajib memberikan informasi yang transparan mengenai cakupan asuransi, prosedur klaim, dan hak-hak penumpang. Hal ini penting agar penumpang memahami perlindungan yang mereka miliki selama menggunakan layanan tersebut.
4. Prosedur Klaim yang Mudah Proses pengajuan klaim harus dirancang sederhana dan efisien, sehingga penumpang yang mengalami kecelakaan dapat dengan mudah mendapatkan kompensasi yang layak tanpa hambatan birokrasi yang berlebihan.
5. Kerja Sama dengan Perusahaan Asuransi Terpercaya Perusahaan ojek online sebaiknya bermitra dengan perusahaan asuransi yang memiliki reputasi baik dan kredibilitas tinggi untuk memastikan kualitas perlindungan yang diberikan kepada penumpang
6. Sosialisasi dan Edukasi kepada Penumpang Penting bagi perusahaan ojek online untuk secara aktif mensosialisasikan informasi terkait asuransi dan prosedur klaim kepada penumpang melalui berbagai media, termasuk aplikasi, situs web, dan media sosial.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, terdapat beberapa tantangan dalam implementasi asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam perjanjian asuransi kecelakaan penumpang ojek online:

³⁷ Sadhana S Kunder, Bindu Ronald, and Shivani Rajesh, "Consumer Protection under Competition Law Highlighting Relevant Market Issues under Digital Market," *International Journal of Health Sciences* 6, no. June (2022): 11752–62, <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns5.11054>.

³⁸ Prilalianty Fakhriyah, "Pengaruh Layanan Transportasi Online (Gojek) Terhadap Perluasan Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Di Kota Cimahi," *Comm-Edu (Community Education Journal)* 3, no. 1 (2020): 34, <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v3i1.3719>.

³⁹ Merdiana Ferdila, Dan Kasful, and Anwar Us, "Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional Di Kota Jambi," *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business* 6, no. 2 (2021): 2021, <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/ijoieb>.

⁴⁰ Annazah et al., "Kondisi Kerja Dalam Relasi Kemitraan: Studi Kasus Pada Mitra Perusahaan Transportasi Online."

1. Ketidakjelasan Status Hukum Ojek Online Ojek online belum secara resmi diakui sebagai angkutan umum dalam peraturan perundang-undangan Indonesia, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum terkait kewajiban asuransi bagi penumpang
2. Perjanjian Kemitraan antara Perusahaan dan Pengemudi Hubungan antara perusahaan ojek online dan pengemudi didasarkan pada perjanjian kemitraan, bukan hubungan kerja formal. Hal ini dapat mempengaruhi tanggung jawab perusahaan terhadap penumpang dalam hal terjadi kecelakaan.
3. Kesadaran dan Pemahaman Penumpang Masih banyak penumpang yang belum menyadari adanya perlindungan asuransi atau tidak memahami prosedur klaim yang harus dilakukan jika terjadi kecelakaan Berdasarkan hasil penelitian di PT Jasa Raharja Kota Medan, meskipun asas keamanan menjadi hal penting dalam perlindungan konsumen, kenyataannya kerja sama antara PT Jasa Raharja dan perusahaan angkutan umum berbasis daring di Medan hingga saat ini belum terealisasi. Akibat tidak adanya kerja sama tersebut, penumpang ojek online dikategorikan sebagai pengguna kendaraan bermotor sipil, yang dalam hal ini diperlakukan. serupa dengan pengguna kendaraan pribadi. Oleh karena itu, perlindungan asuransi yang diberikan kepada penumpang ojek online masuk dalam skema perlindungan untuk kendaraan bermotor sipil, bukan sebagai penumpang angkutan umum resmi.

Berdasarkan analisis tersebut, penulis berpendapat bahwa meskipun asas keamanan dan keselamatan konsumen telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, implementasinya dalam konteks layanan ojek online masih mengalami hambatan signifikan. Ketidakjelasan status hukum ojek online, relasi kerja yang tidak formal antara pengemudi dan perusahaan, serta rendahnya literasi hukum di kalangan pengguna layanan menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas perlindungan asuransi. Oleh karena itu, penulis menilai penting adanya reformulasi kebijakan yang mencakup pengakuan eksplisit terhadap ojek online sebagai angkutan umum dalam regulasi transportasi, serta penyusunan aturan turunan yang mewajibkan penyedia layanan untuk menyediakan perlindungan asuransi secara menyeluruh. Penulis juga menegaskan bahwa kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan daring, perusahaan asuransi, dan lembaga perlindungan konsumen harus diperkuat untuk menciptakan ekosistem transportasi digital yang aman, adil, dan berpihak pada konsumen.

Penelitian ini memberikan kontribusi berkelanjutan dalam beberapa dimensi. Pertama, secara akademik, penelitian ini memperkaya literatur hukum dan kebijakan publik dalam konteks perlindungan konsumen di sektor ekonomi digital, khususnya transportasi daring. Kedua, bagi masyarakat, penelitian ini meningkatkan kesadaran publik mengenai hak-hak konsumen dalam penggunaan layanan transportasi berbasis aplikasi serta pentingnya memahami prosedur asuransi kecelakaan. Ketiga, dari sisi kebijakan, temuan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pemangku kepentingan dalam merumuskan regulasi yang lebih inklusif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi transportasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga normatif dan aplikatif, mendorong perubahan kebijakan yang berpihak pada perlindungan hak konsumen secara berkelanjutan di era digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum bagi penumpang ojek online dalam konteks asuransi kecelakaan yang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diperoleh kesimpulan bahwa hak dan kewajiban penumpang diakui secara normatif, termasuk hak atas rasa aman dan ganti kerugian jika terjadi kecelakaan selama penggunaan jasa, serta kewajiban mengikuti prosedur klaim yang berlaku. Namun, sosialisasi terhadap hak-hak tersebut masih minim, sehingga banyak penumpang yang belum memahami perlindungan yang tersedia. Di sisi lain, PT. Jasa Raharja (Medan) menghadapi tantangan dalam menerapkan asas keamanan dan keselamatan konsumen, seperti belum adanya regulasi spesifik terkait asuransi bagi penumpang ojek online, terbatasnya data dari pihak aplikator, serta rendahnya kesadaran masyarakat untuk segera melaporkan kecelakaan Implementasi perlindungan oleh PT. Asuransi Jasa Raharja juga masih bersifat umum dan lebih berfokus pada moda transportasi formal, meskipun terdapat upaya untuk memperluas cakupan ke transportasi online. Oleh karena itu, dibutuhkan regulasi khusus, edukasi publik, serta kerja sama yang sinergis antara pemerintah, perusahaan asuransi, dan penyedia layanan

transportasi online guna memastikan perlindungan konsumen dapat diimplementasikan secara efektif, adil, dan menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, FC. Susila. "Urgensi Kebijakan Jaminan Kesehatan Semesta (Universal Health Coverage) Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19." *Administrative Law and Governance Journal* 3, no. 2 (2020): 272–99. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.272-299>.
- Annazah, Nur Siti, Henriko Tobing, Faizal Amir P Nasution, and Muhyiddin Muhyiddin. "Kondisi Kerja Dalam Relasi Kemitraan: Studi Kasus Pada Mitra Perusahaan Transportasi Online." *Jurnal Ketenagakerjaan* 18, no. 3 (2023): 198–212. <https://doi.org/10.47198/jnaker.v18i3.305>.
- Arcana, Made Carmenita, and Dewa Ayu Dian Sawitri. "Kewajiban Hukum Terhadap Proteksi Sengketa Konsumen Jasa Ojek Online." *Jurnal Kertha Negara* 12, no. 1 (2024): 110–21. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthanegara/article/download/112556/55170>.
- Arshanapally, Suraj, Katie Green, Karnesha Slaughter, Robert Muller, and Demeika Wheaton. "Use of a Paid Digital Marketing Campaign to Promote a Mobile Health App to Encourage Parent-Engaged Developmental Monitoring: Implementation Study." *JMIR Pediatrics and Parenting* 5, no. 2 (2022): 1–13. <https://doi.org/10.2196/34425>.
- Azharniyah, Anna. "PERANAN JASA RAHARJA DALAM PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 33 DAN 34 TAHUN 1964 HJ. Anna Azharniyah." *Jurnal WASAKA HUKUM* 7, no. 2 (2019).
- Azzahra, Sheila Eldi, Tarsisius Murwadji, and Holyness N Singadimedja. "AKIBAT HUKUM PESANAN FIKTIF OLEH KONSUMEN TERHADAP PENGEMUDI OJEK ONLINE DITINJAU DARI KUHPERDATA." *ADIL: Jurnal Hukum Vol.13*. 13, no. 1 (2024): 39–55.
- Dadzie, Eric Boafo, John Amoah, Sulemana Bankuoru Egala, Solomon Abekah Keelson, and Abdul Jibril Bashrisu. "The Impact of Procurement Training on Procurement Process Efficiency and Organizational Performance: A Pls-Sem Analysis." *International Journal of Entrepreneurial Knowledge* 12, no. 1 (2024): 24–42. <https://doi.org/10.37335/ijek.v12i1.228>.
- Darmansyah, and Itok Dwi Kurniawan. "THE RESPONSIBILITY OF ONLINE OJEK SERVICE BUSINESSES FOR PASSENGERS WHO EXPERIENCE AN ACCIDENT UNDER THE CONSUMER PROTECTION LAW IN THE CITY OF BENGKULU." *Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis* 5, no. 4 (2024): 1–15. <https://jhlg.rewangrencang.com/>.
- DEWI, I Gusti Ayu Agung Omika. "Understanding Data Collection Methods in Qualitative Research: The Perspective Of Interpretive Accounting Research." *Journal of Tourism Economics and Policy* 1, no. 1 (2022): 23–34. <https://doi.org/10.38142/jtep.v1i1.105>.
- Fakhriyah, Prilialianty. "Pengaruh Layanan Transportasi Online (Gojek) Terhadap Perluasan Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Di Kota Cimahi." *Comm-Edu (Community Education Journal)* 3, no. 1 (2020): 34. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v3i1.3719>.
- Ferdila, Merdiana, Dan Kasful, and Anwar Us. "Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional Di Kota Jambi." *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business* 6, no. 2 (2021): 2021. <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojs/index.php/ijoeib>.
- Hatta, Muhammad, Fitra Ramadhan, and Amoury Adi Sudiro. "Analisis Peraturan Perlindungan

- Konsumen Dalam Jasa Ekspedisi Terhadap Kasus Kerugian Barang.” *Binamulia Hukum* 14, no. 1 (2025). <https://doi.org/10.37893/jbh.v14i1.1027>.
- Hossan, Dalowar, Zuraina Dato’ Mansor, and Nor Siah Jaharuddin. “Research Population and Sampling in Quantitative Study.” *International Journal of Business and Technopreneurship (IJBT)* 13, no. 3 (2023): 209–22. <https://doi.org/10.58915/ijbt.v13i3.263>.
- Jannah, D R, K D Pramesti, and N Nurfadilah. “Analisis Kualitas Sistem Pembayaran Dalam Aplikasi Ojek Online.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 3 (2023): 29427–32. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/11733%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/11733/9038>.
- Juanda, and Agus Irawan. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi Ojek Berbasis Online.” *Jurnal Yuridis Unaja* 5, no. 2 (2022): 16–20. <https://doi.org/10.35141/jyu.v5i2.489>.
- Kayisu, Antoine Kazadi, Miroslava Mikusova, Pitshou Ntambu Bokoro, and Kyandoghere Kyamakya. “Exploring Smart Mobility Potential in Kinshasa (DR-Congo) as a Contribution to Mastering Traffic Congestion and Improving Road Safety: A Comprehensive Feasibility Assessment.” *Sustainability (Switzerland)* 16, no. 21 (2024). <https://doi.org/10.3390/su16219371>.
- Khan, Naila Iqbal. “Case Study as a Method of Qualitative Research.” *Research Anthology on Innovative Research Methodologies and Utilization Across Multiple Disciplines*, no. November (2022): 452–72. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-3881-7.ch023>.
- Kunder, Sadhana S, Bindu Ronald, and Shivani Rajesh. “Consumer Protection under Competition Law Highlighting Relevant Market Issues under Digital Market.” *International Journal of Health Sciences* 6, no. June (2022): 11752–62. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns5.11054>.
- Lamada, Victoria Tabita Majesty, and Tetania Retno Gumilang. “The Function of Legal Research in Formulation of Legislation.” *Jurnal Hukum Prasada* 7, no. 1 (2020): 61–65. <https://doi.org/10.22225/jhp.7.1.1373.61-65>.
- Lestari, Yulia Catur, Rihantoro Bayuaji, and Wawan Setiabudi. “Perlindungan Hukum Driver Ojek Online Terhadap Mitra Kerja Transportasi Online.” *Jurnal Ilmu Hukum Wijaya Putra* 1, no. 2 (2023): 249–56. <https://doi.org/10.38156/jihwp.v1i2.148>.
- Noorikhshan, Faisal Fadilla, Nisa Khoerunisa, Taufik Nurohman, Randi Muchariman, and Risna Amalia Hamzah. “Vulnerabilities in Digital Platform-Based Work in the Field of Online Transportation.” *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)* 6, no. 2 (2025): 137–48. <https://doi.org/10.33474/jisop.v6i2.22591>.
- Nyimbili, Friday, and Leah Nyimbili. “Types of Purposive Sampling Techniques with Their Examples and Application in Qualitative Research Studies.” *British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies* 5, no. 1 (2024): 90–99. <https://doi.org/10.37745/bjmas.2022.0419>.
- Purwanto, Purwanto. “PERWUJUDAN KEADILAN DAN KEADILAN SOSIAL DALAM NEGARA HUKUM INDONESIA: Perjuangan Yang Tidak Mudah Dioperasionalkan.” *Jurnal Hukum Media Bhakti* 1, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.32501/jhmb.v1i1.2>.
- Rahmadyarti, Azka, Rinitami Njatrijani, and Hendro Saptono. “PELAKSANAAN ASURANSI JIWA TERHADAP PENUMPANG OJEK ONLINE (STUDI PT. GO-JEK INDONESIA Dan PT. ASURANSI ALLIANZ UTAMA INDONESIA).” *DIPONEGORO LAW JOURNAL* 6, no. 2 (2017): 1–13. <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/%0APELAKSANAAN>.

- Ramadhani, Wulandari Rima, and Satriyo Bagus Arianto. "Pertanggungjawaban Kerugian PT Jasa Raharja Pada Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Yang Sedang Di Sewa." *Media Iuris* 6, no. 2 (2023): 307–22. <https://doi.org/10.20473/mi.v6i2.36006>.
- Ramadhika Darmaputra, Ryan Hidayat, Jaja Nurjana, Wahidah R. Bulan, Yuliani Widianingsih, and Ronald Manolu. "Dampak Profesi Ojek Online Bagi Perekonomian Driver Ojek Online." *Jurnal Manajemen Riset Inovasi* 2, no. 1 (2023): 139–50. <https://doi.org/10.55606/mri.v2i1.2202>.
- Ramdan, Muhammad, and Indra Hafit Zahrulswendar. "EMPLOYMENT SOCIAL INSURANCE ARRANGEMENTS FOR ONLINE TRANSPORTATION DRIVERS BASED ON A PROGRESSIVE LEGAL PERSPECTIVE." *Awang Long Law Review* 4, no. 1 (2021): 90–98.
- Ridho, M Ghusni, and Arief Suryono. "Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pengemudi Ojek Online (Studi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019)." *Privat Law* 9, no. 2 (2021): 319–27. <https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/view/60040/34999>.
- Rotua Tinambunan, Hezron Sabar, Bagas Waskito, Muhammad Bayu Rizhaldi, and Athia Fadzri K.R. Uno. "Asuransi Kecelakaan Kendaraan Bermotor Roda Dua Sebagai Moda Transportasi Umum Berbasis Online." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 26, no. 3 (2019): 627–49. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol26.iss3.art10>.
- Sabrie, Hilda Yunita, and Rizky Amalia. "Karakteristik Hubungan Hukum Dalam Asuransi Jasaraharja Terhadap Klaim Korban Kecelakaan Angkutan Umum." *Yuridika* 30, no. 3 (2015): 307. <https://doi.org/10.20473/ydk.v30i3.1949>.
- Saputra, Arikha, and Dyah Listyorini. "Implementation of Go Ride Passenger Insurance in Online Transportation Due To Accidents." *Awang Long Law Review* 6, no. 1 (2023): 251–58. <https://doi.org/10.56301/awl.v6i1.999>.
- Silaban, Rekson, Hanif Saha Ghafur, Diah Widiawaty, and Basir. "Eliminating the Gap of Labor and Social Protection for the Workers of Platform-Based Transportation." *Yustisia* 12, no. 2 (2023): 185–201. <https://doi.org/10.20961/yustisia.v12i2.69344>.
- Simanullang, Chairun Niswa, and Yeshieca Ginting. "Dinamika Kehidupan Sosial Ekonomi Kota Tukang Ojek Online(GOJEK)." *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1, no. 3 (2024): 570–77. <https://www.ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jmia/article/download/1577/1452>.
- Siregar, Anjali Marwiyah, Maidalena Maidalena, and Ahmad Muhaisin B Syarbaini. "Analisis Implementasi Kebijakan PT. Jasa Raharja Dalam Pemberian Santunan Pada Masyarakat Yang Mengalami Kecelakaan Diri Tunggal Di PT. Jasa Raharja Tk. II Padangsidempuan." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 5, no. 3 (2024): 523–32. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i3.2004>.
- Suryono, Arief. "Tanggung Jawab Penanggung Dalam Asuransi Tanggung Jawab Hukum." *Privat Law* 10, no. 4 (2022): 1–12.
- Tunggati, Melki T, Sofyan Piyo, Universitas Bina, Taruna Gorontalo, and Universitas Negeri Gorontalo. "LEGAL PROTECTION FOR PASSENGERS IN PUBLIC TRANSPORT ACCIDENT INSURANCE CLAIMS IN INDONESIA." *Nomoi Law Review* 6, no. 1 (2025): 111–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/nomoi.v6i1.23651>.
- Yekimov, Sergey, Stanislava Kontsevaya, Rakhmatulla Ergashev, and Sayyora Khamraeva. "Application of Digital Ecosystems in Transport Insurance." *E3S Web of Conferences* 389, no. May (2023). <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338905034>.

Zakiansyah, Muhammad, and Tata Subatri. "Integrasi Internet of Things (IoT) Dan Kecerdasan Buatan (AI) Untuk Smart City Di Indonesia." *Jurnal Sains Student Research* 3, no. 2 (2025): 346–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jssr.v3i2.4315>.