



Perlindungan Konsumen atas Perbuatan Melawan Hukum oleh Pengemudi Taksi *Online* sebagai Mitra Aplikasi

Consumer Protection Against Unlawful Acts by Online Taxi Drivers as Application Partners

Al Fitriyani¹, Pramudita Antasia²

¹ Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Jl. Fatmawati No. 1 Pondok Labu, Cilandak, Kota Jakarta Selatan, *E-mail*: 2110611198@mahasiswa.upnvj.ac.id;

² Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Jl. Fatmawati No. 1 Pondok Labu, Cilandak, Kota Jakarta Selatan, *E-mail*: 2110611204@mahasiswa.upnvj.ac.id

Abstrak: Hubungan hukum berupa kemitraan antara pengemudi taksi *online* dan perusahaan aplikasi menyebabkan polemik dalam hal pertanggungjawaban hukum. Tujuan dari penelitian ini, yaitu menganalisis perlindungan konsumen dan mekanisme tanggung jawab hukum atas PMH yang dilakukan oleh pengemudi taksi *online* terhadap konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Berdasarkan UU No. 22/2009 dan UU No. 8/1999, perusahaan penyedia aplikasi bertanggung jawab memastikan keamanan layanan melalui identitas pengemudi, kendaraan, layanan pengaduan, dan fitur darurat, sehingga konsumen dapat menempuh dua mekanisme pertanggungjawaban hukum, yaitu terhadap pengemudi taksi *online* sebagai individu dan terhadap perusahaan penyedia aplikasi sebagai pelaku usaha berdasarkan prinsip *vicarious liability*. Dimana prinsip ini akan memungkinkan adanya pertanggungjawaban dari perusahaan penyedia aplikasi tanpa menghapuskan tanggung jawab dari pengemudi taksi *online*. Meskipun demikian, belum adanya regulasi yang memadai terkait pertanggungjawaban hukum dari hubungan kemitraan dalam suatu peraturan perundang-undangan dapat menjadi tantangan dalam penerapan prinsip *vicarious liability*. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan dibentuknya regulasi khusus terkait hubungan kemitraan antara pengemudi taksi *online* dan perusahaan penyedia aplikasi untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen dan meningkatkan pengawasan terhadap pengemudi.

Kata Kunci: Taksi *Online*, Tanggung Jawab Hukum, Perlindungan Konsumen, *Vicarious Liability*, Hubungan Kemitraan

Abstract: The legal partnership between online taxi drivers and application-based companies has sparked debates regarding legal liability. This study aims to analyze consumer protection and the legal liability mechanisms for unlawful acts committed by online taxi drivers against consumers. The research employs a normative legal method with a statutory and conceptual approach. Pursuant to Law No. 22 of 2009 and Law No. 8 of 1999, application provider companies are responsible for ensuring service safety by verifying driver identities, vehicle compliance, complaint services, and emergency features. Accordingly, consumers have two legal avenues for pursuing liability: against the online taxi drivers as individuals and against the application provider companies as business operators under the vicarious liability principle. This principle enables

accountability of the application provider companies without exempting the liability of online taxi drivers. However, the lack of comprehensive regulations regarding the legal liability arising from partnership relationships presents challenges in applying the vicarious liability principle. Thus, this study recommends the establishment of specific regulations to govern the partnership between online taxi drivers and application-based companies to enhance consumer legal protection and improve driver oversight.

Keywords: Online Taxi, Legal Accountability, Consumer Protection, Vicarious Liability, Partnership Relations

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara yang saat ini sedang mengalami pertumbuhan yang cepat pada bidang teknologi dan transportasi. Berdasarkan data hasil BPS, lapangan usaha transportasi dan pergudangan tumbuh 9,56% (y-on-y) dan berkontribusi sebesar 6,24% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Triwulan 2-2024 (Divisi Informasi *Supply Chain* Indonesia, 2024). Serta pengukuran Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2024 sebesar 43,34 yang menunjukkan kenaikan skor sebesar 0,16 dibandingkan tahun sebelumnya, menandakan adanya peningkatan kesiapan digital masyarakat (Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Komunikasi dan Digital, 2024). Semakin majunya teknologi saat ini membuat komunikasi antar manusia menjadi sangat mudah. Dahulu, seseorang harus menulis surat dan mengirimkannya melalui pos. Namun, saat ini menggunakan ponsel atau *smartphone* untuk berkomunikasi sudah cukup mudah. Selain itu, industri transportasi berkembang bersamaan dengan berkembangnya teknologi di sektor telekomunikasi. Dalam hal ini, sarana transportasi pun menjadi komponen penting untuk kegiatan pergerakan masyarakat. Dengan mempertimbangkan pentingnya transportasi, sistem lalu lintas dan angkutan jalan di tingkat nasional perlu diorganisir untuk memasukkan transportasi jalan ke dalam jaringan jalan dan menawarkan layanan transportasi yang terstruktur, nyaman, lancar, dan terjangkau sesuai dengan kebutuhan lalu lintas (Salim, 2012).

Masyarakat saat ini lebih memilih untuk menginginkan segala sesuatu yang praktis serta mengikuti perkembangan zaman, mulai dari kebutuhan makanan, tempat tinggal, hingga transportasi. Sebagai hasilnya, masyarakat kini dapat mengakses layanan transportasi *online* dengan menggunakan aplikasi *mobile* (Thamrin & Dimansyah, 2022). Dengan kemunculan moda transportasi berbasis *online* ini sangat membantu masyarakat karena mudah digunakan dan harga yang ditawarkan cenderung lebih murah daripada transportasi konvensional pada umumnya. Layanan transportasi *online* ini mulai marak pada tahun 2014 dengan jasa transportasi yang disediakan, yaitu ojek *online*, dan taksi *online*. Inovasi transportasi *online* ini merupakan terobosan yang sangat kreatif, tidak

hanya sebagai perkembangan transportasi di Indonesia, tetapi juga sebagai wadah penyedia lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Di Indonesia, aplikasi Gojek dan Grab merupakan penyedia layanan transportasi daring. Kedua *platform* ini berhasil menarik minat para pengemudi hampir di seluruh kota di Indonesia. Dalam konteks ini, mitra merujuk pada entitas yang mengoperasikan kendaraan 4x4 mereka untuk menjemput dan/atau mengantar penumpang dan/atau barang, mengangkut barang sesuai permintaan pelanggan, atau melaksanakan tugas lain melalui aplikasi yang disediakan oleh penyedia layanan (Dama, 2024).

Dalam regulasi di Indonesia, peraturan terkait layanan transportasi *online* telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek (Permenhub No. 16/2019). Peraturan ini juga menjadi landasan hukum bagi taksi yang beroperasi melalui aplikasi atau kendaraan sewa khusus. Permenhub No. 16/2019 disusun oleh pemerintah dengan mengacu pada tiga prinsip utama. Pertama, prioritas diberikan pada kepentingan nasional. Kedua, perhatian terhadap keselamatan dan perlindungan konsumen jasa, termasuk melalui peraturan asuransi. Ketiga, menciptakan keseimbangan dalam peluang komersial (Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2017).

Meskipun ekspansi layanan transportasi *online* yang cepat bermanfaat bagi masyarakat, hal ini juga sering menimbulkan masalah yang merugikan. Salah satu masalah tersebut adalah pelanggaran hak-hak penumpang atau konsumen ketika mereka mendapatkan layanan yang tidak sesuai yang mengakibatkan kerugian materiil dan immateriil bagi penumpang (Marasanthi & Sukihana, 2020). Hal ini jelas sangat merugikan dan menyebabkan ketakutan bagi para konsumen yang ingin menggunakan jasa taksi *online* tersebut sehingga diperlukan adanya peraturan terkait tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi terhadap hal-hal yang merugikan konsumen guna mencapai kepastian hukum bagi konsumen jasa transportasi *online*.

Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999) bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Penting bagi hukum dan peraturan untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen layanan taksi *online*, termasuk memberikan

pilihan bagi mereka untuk menggunakan jalur hukum dalam menyelesaikan perselisihan jika layanan tersebut menimbulkan kerugian. Tujuan dari kepastian hukum adalah untuk melindungi konsumen dari pelanggaran hak-haknya sehingga pengemudi dan penyedia aplikasi tidak melakukan tindakan yang dapat merugikan konsumen. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan mengkaji mengenai perlindungan hukum bagi konsumen taksi *online* dalam hubungan kemitraan antara pengemudi taksi *online* dengan penyedia aplikasi, dan mekanisme pertanggungjawaban hukum atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pengemudi taksi *online* terhadap konsumen.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Penelitian ini menggunakan beberapa sumber yang berasal dari peraturan perundang-undangan, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), UU No. 8/1999, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (UU No. 13/2003), Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (UU No. 22/2009), Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Permenhub No. 118/2018), Permenhub No. 16/2019, dan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua (Permenaker No. 5/2021).

Selain itu, penelitian ini akan menghadirkan konseptual terkait perlindungan hukum terhadap konsumen taksi *online* berbasis kemitraan terhadap perbuatan melawan hukum oleh pengemudi taksi *online*. Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan menelaah buku, literatur, catatan, dan berbagai laporan yang berkaitan dengan rumusan masalah, yang terdiri dari bahan hukum primer berupa sejumlah peraturan perundang-undangan yang berkenaan dengan judul penelitian; bahan hukum sekunder berupa sumber-sumber pengetahuan hukum, seperti buku, jurnal ilmiah, dan hasil karya dari kalangan hukum; serta, bahan hukum tersier berupa media internet. Sumber data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif.

3. Pembahasan

3.1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Hubungan Kemitraan Antara Pengemudi Taksi *Online* dengan Penyedia Aplikasi

Transportasi merupakan suatu sarana yang berperan dalam kehidupan manusia dengan memfasilitasi berlangsungnya interaksi antarmanusia dan perpindahan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam perkembangan yang semakin maju, teknologi transportasi sangat penting untuk mendukung kegiatan sektor lain, seperti industri, perdagangan, pertambangan, hortikultura, pemerintahan, pembangunan dan lain-lain (Indra & Zuhairi, 2020). Pada era teknologi saat ini, transportasi umum tidak hanya disediakan secara konvensional, tetapi juga melalui internet. Layanan transportasi berbasis *platform* digital ini sering disebut sebagai transportasi *online*, yang merupakan gabungan inovasi teknologi informasi dan transportasi yang dirancang untuk membantu individu dalam mobilitas mereka (Pernando et al., 2021).

Berdasarkan Permenaker No. 5/2021, Peraturan ini menyatakan bahwa pekerja yang memiliki hubungan kerja sama, termasuk pengemudi taksi *online*, dapat dianggap sebagai pekerja mandiri. Namun, peraturan ini tidak menjelaskan kriteria yang jelas sehingga hubungan antara pengemudi taksi *online* dengan penyedia aplikasi dianggap sebagai hubungan kemitraan. Akibatnya, pengemudi taksi *online* dianggap sebagai pekerja mandiri. Situasi ini menimbulkan perbedaan penafsiran di antara berbagai pihak terkait status ketenagakerjaan pengemudi taksi *online*. Selain itu, seseorang dapat dianggap bukan pekerja jika ia menggunakan peralatannya sendiri dalam konteks pekerjaan. Kondisi ini cenderung menunjukkan bentuk pekerjaan mandiri di mana pekerja bertanggung jawab dan menanggung risiko keuangan secara pribadi. Oleh karena itu, hubungan hukum antara pengemudi taksi *online* dan penyedia aplikasi lebih mengarah pada kemitraan daripada hubungan profesional (Rahmanda & Jonathan, 2022).

Ketentuan umum mengenai perjanjian kemitraan diatur dalam Pasal 1338 juncto Pasal 1320 KUHPerduta. Sementara itu, ketentuan khusus dapat merujuk pada peraturan mengenai persekutuan perduta dalam Pasal 1618 hingga Pasal 1641 KUHPerduta, yang mengatur hubungan hukum antara mitra satu dengan mitra lainnya dengan menyertakan modal sebagai pemberian. Peraturan ini berlaku jika hubungan antara penyedia aplikasi dan pengemudi dianggap sebagai kemitraan. Namun, semakin berkembangnya teknologi,

semakin beragam juga tindak kejahatan yang dapat terjadi. Begitu pun dengan berkembangnya taksi *online*, dapat terjadi tindak kejahatan yang merugikan konsumen sebagaimana kasus pelecehan seksual yang terjadi pada konsumen taksi *online* di Bogor, selama perjalanan di mobil pelaku atau pengemudi taksi *online* dan korban saling melakukan percakapan, kemudian dengan modus pelaku mengatakan bahwa korban sedang diganggu oleh jin sehingga harus segera disembuhkan, korban yang percaya mengikuti ajakan pelaku untuk ruqyah, dan pada saat ruqyah pelaku memegang beberapa bagian tubuh korban. Setelah itu, pelaku mengajak korban ke luar menggunakan mobil dan melakukan tindakan pencabulan dengan memaksa korban (Carina & Bempah, 2021). Selain itu, terdapat kasus percobaan penculikan dan pemerasan terhadap wanita oleh seorang pengemudi taksi *online*, kejadian tersebut diketahui terjadi pada malam hari ketika korban menuju rumahnya, pengemudi taksi *online* tersebut justru membawanya ke tol dan memaksa korban untuk mentransfer uang sejumlah Rp100.000.000 (seratus juta rupiah) ke rekening pengemudi taksi *online* tersebut (Sulistya & Andryanto, 2024).

Melihat kondisi yang telah dijelaskan sebelumnya, penting untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang menderita kerugian akibat tindakan pengemudi taksi *online*. Perlindungan hukum mengenai transportasi angkutan jalan *online* sudah diatur sebagaimana dalam UU No. 22/2009, tetapi dalam praktiknya konsumen layanan transportasi *online* sering kali mengalami kerugian dan merasa dirugikan. Banyak *platform* yang tidak sesuai standar, sering abai hingga menyebabkan kecelakaan, serta menggunakan plat nomor kendaraan yang tidak sesuai aturan aplikasi, hal ini berujung pada kerugian bagi penumpang atau pengirim barang (Pasal 234 UU No. 22/2009) (Talan & Suharyanti, 2023). Melalui hal tersebut, seharusnya perusahaan transportasi umum bertanggung jawab atas kerusakan yang ditimbulkan oleh tindakan pengemudi atau mitra yang terlibat dalam layanan, baik itu akibat insiden yang tidak dapat diprediksi atau dihindari maupun karena kelalaian penumpang (Pasal 191 dan Pasal 192 Ayat (10) UU No. 22/2009) (Chairunnisah et al., 2024).

Perlindungan hukum melindungi martabat individu, mengakui sejak lahir bahwa hak asasi manusia harus dihormati sebagai individu yang tunduk pada hukum. Hal ini didasarkan pada standar dan pedoman hukum yang diberlakukan oleh lembaga peradilan untuk menjamin rasa aman, ketenangan, dan ketertiban dalam masyarakat

secara keseluruhan (Rasyidin & Supriyadi, 2014). Pada hakikatnya hal tersebut terbukti dalam Pasal 19 UU No. 8/1999 yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari sengketa yang berkaitan dengan jasa taksi online, terlebih dalam poin 1 dan 2 yang menyatakan mengenai penyedia layanan wajib bertanggung jawab atas kerusakan yang dialami oleh konsumen. Kewajiban tersebut mencakup penggantian barang dan/atau jasa yang setara atau memiliki nilai yang setara, serta pelayanan kesehatan dan/atau pemberian kompensasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perusahaan penyedia aplikasi memiliki kewajiban untuk memenuhi aspek keamanan yang mencakup kebutuhan pengemudi taksi *online* dan penumpang. Contohnya, Penyedia aplikasi diharuskan untuk mencatat data pribadi penumpang yang melakukan pemesanan dan memastikan bahwa pengemudi taksi serta ojek *online* yang terdaftar di aplikasi adalah mereka yang memberikan layanan kepada konsumen (Nafisa et al., 2021). Selain itu, Penyedia aplikasi juga diwajibkan untuk mencantumkan nomor layanan pengaduan dalam aplikasi dan menyediakan fitur tombol darurat (*panic button*) untuk menjamin perlindungan bagi pengemudi taksi *online* dan penumpang.

Perlindungan hukum memiliki peran penting karena pendirian sebuah negara memerlukan sistem hukum yang dapat mengatur setiap individu untuk membentuk hubungan yang menyeluruh antara negara dengan warganya sebagaimana halnya konsumen atau konsumen jasa taksi *online*, yang memiliki hak atas perlindungan konsumen (Nasution, 2024). UU No. 8/1999 membagi bentuk perlindungan hukum menjadi dua kategori. Pertama, perlindungan hukum preventif yang memberikan kesempatan bagi individu untuk mengambil tindakan hukum atau menyampaikan pendapat sebelum keputusan pemerintah ditetapkan secara final. Tujuan dari perlindungan hukum preventif adalah untuk mencegah terjadinya sengketa hukum (Santoso & Suliantoro, 2023). Kedua, perlindungan hukum represif adalah bentuk bantuan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang ditangani oleh Pengadilan Umum. Selain itu, konsumen atau konsumen jasa taksi *online* dapat melaporkan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pengemudi taksi *online* melalui tombol darurat dan *call emergency* yang terdapat di aplikasi jasa taksi *online* guna mencegah tindak kejahatan yang dilakukan pengemudi taksi *online* tersebut.

3.2. Mekanisme Pertanggungjawaban Hukum atas Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan oleh Pengemudi Taksi *Online* terhadap Konsumen

Kehadiran taksi *online* telah memudahkan mobilitas masyarakat dalam kegiatan sehari-hari. Namun, hubungan hukum antara pengemudi taksi *online* dan perusahaan penyedia aplikasi yang berdasarkan perjanjian kemitraan berimplikasi pada meningkatnya kompleksitas dalam hal pertanggungjawaban hukum, termasuk ketika terjadi perbuatan melawan hukum (PMH) oleh pengemudi taksi *online*. Hal ini karena perjanjian kemitraan bukanlah perjanjian kerja sehingga tidak dapat mengacu pada UU No. 13/2003, melainkan hanya berlandaskan kepada Pasal 1313 dan Pasal 1338 KUHPerdata (Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas IA, 2024). Padahal tidak dapat dipungkiri bahwa taksi *online* merupakan inovasi yang tidak luput dari terjadinya PMH oleh pengemudi taksi *online* terhadap konsumen dapat menimbulkan kerugian, baik secara materiil maupun immateriil. Oleh karena itu, konsumen berhak atas pertanggungjawaban hukum dari pengemudi taksi *online* maupun perusahaan penyedia aplikasi.

Berdasarkan prinsip pertanggungjawaban, terdapat dua mekanisme pertanggungjawaban hukum atas PMH yang dilakukan oleh pengemudi taksi *online* terhadap konsumen. Pertama, tanggung jawab pengemudi taksi *online* sebagai individu atas kesalahan berupa PMH, baik sengaja maupun tidak sengaja berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata maupun KUHP. Kedua, tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi wajib turut serta bertanggung jawab atas tindakan PMH yang dilakukan pengemudi taksi *online* berdasarkan prinsip pertanggungjawaban kualitatif atau *vicarious liability* (Ayu Dita & Winanti, 2023). Dalam hubungan keperdataan antara perusahaan penyedia aplikasi dengan pengemudi taksi *online*, penerapan *vicarious liability* telah termaktub dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdata yang mengatur bahwa seseorang juga wajib mengganti kerugian atas kerugian yang diakibatkan perbuatan orang yang berada di bawah pengawasannya. Selain itu, berdasarkan UU No. 8/1999, perusahaan penyedia aplikasi merupakan pelaku usaha yang bertanggung jawab dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen atas produk atau jasa yang diberikan dalam layanannya. Dengan demikian, prinsip *vicarious liability* dapat diterapkan dalam kasus PMH oleh pengemudi taksi *online* yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi untuk melakukan pengawasan terhadap pengemudi taksi *online*, serta perlindungan hak-hak konsumen atas jasa taksi *online* yang diberikan melalui layanannya.

Adapun upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen, baik dalam mekanisme tanggung jawab pengemudi taksi *online* sebagai individu maupun tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi sebagai pelaku usaha, yaitu upaya non-litigasi dan upaya litigasi. Upaya non-litigasi artinya dilakukan melalui sarana penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa (Putra et al., 2024). Berdasarkan UU No. 30/1999, bentuk-bentuk upaya penyelesaian sengketa non-litigasi, yaitu konsultasi, mediasi, negosiasi, konsiliasi, dan arbitrase. Terdapat sejumlah kelebihan dari penyelesaian sengketa non-litigasi, seperti penyelesaian sengketa yang dilakukan secara tertutup, biaya yang relatif murah, dapat mengakomodir kepentingan dari masing-masing pihak dalam mencapai kesepakatan bersama sehingga bersifat fleksibel (Sakti & Yuli W, 2017). Proses ini dapat dimulai dengan melakukan pengaduan internal terkait PMH yang dilakukan oleh pengemudi taksi *online* terhadap konsumen. Perusahaan penyedia aplikasi wajib menerima dan menindaklanjuti pengaduan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf d UU No. 8/1999, serta Pasal 41 dan Pasal 42 ayat (1) Permenhub No. 118/2018.

Penyelesaian sengketa non-litigasi, berupa konsiliasi, mediasi, dan arbitrase dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan UU No. 8/1999, BPSK adalah badan yang berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Namun, BPSK hanya berwenang menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen oleh pengemudi taksi *online* sebagai pelaku usaha independen yang menjadi mitra perusahaan penyedia aplikasi. Apabila PMH yang dilakukan oleh pengemudi taksi *online* terhadap konsumen telah melibatkan unsur tindak pidana, klaim ganti rugi dalam jumlah besar dan/atau sengketa sudah dilimpahkan ke pengadilan, maka BPSK tidak lagi berwenang untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Konsumen dapat menempuh upaya penyelesaian sengketa secara non-litigasi, berupa mediasi, negosiasi, konsiliasi, dan arbitrase, tanpa melalui sarana BPSK, dengan pengemudi taksi *online*. Selain itu, konsumen juga dapat mengikutsertakan perusahaan penyedia aplikasi apabila PMH yang dilakukan oleh pengemudi taksi *online* dapat memenuhi prinsip *vicarious liability* bagi perusahaan penyedia aplikasi, sehingga memungkinkan konsumen untuk mendapatkan tanggung jawab dari perusahaan penyedia aplikasi selaku pelaku usaha, tanpa menghapuskan tanggung jawab pengemudi taksi *online* secara individu atas PMH yang dilakukan terhadap konsumen.

Apabila upaya non-litigasi tidak mencapai penyelesaian, konsumen dapat menempuh upaya litigasi. Dalam hal ini, upaya litigasi dapat dilakukan dengan menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Konsumen dapat melaporkan PMH yang dilakukan oleh pengemudi taksi *online* kepada kepolisian untuk mendapatkan pertanggungjawaban secara pidana. Sementara itu, untuk mendapatkan pertanggungjawaban perdata, konsumen dapat menggugat pengemudi taksi *online* berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata. Konsumen juga dapat menyertakan perusahaan penyedia aplikasi untuk turut serta bertanggung jawab dalam gugatan perdata apabila syarat penerapan prinsip *vicarious liability* memungkinkan untuk dipenuhi berdasarkan Pasal 1367 KUHPerdata. Dalam hal ini, perusahaan penyedia aplikasi taksi *online* dapat dijadikan sebagai tergugat utama atau Tergugat II apabila memiliki hubungan kausalitas terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Selain itu, perusahaan penyedia aplikasi juga dapat ditempatkan sebagai Turut Tergugat jika perusahaan penyedia aplikasi taksi *online* hanya bertindak sebagai penyedia *platform* dan tidak terlibat secara langsung dalam PMH yang dilakukan oleh pengemudi taksi *online*.

Adanya prinsip *vicarious liability* sejatinya dapat menciptakan penyelesaian kasus yang berlandaskan keadilan bagi para pihak terkait, yaitu pengemudi taksi *online*, konsumen, dan perusahaan penyedia aplikasi. Namun, terdapat sejumlah tantangan dalam penerapan prinsip *vicarious liability*, terutama pada hubungan kemitraan antara perusahaan penyedia aplikasi taksi *online* dengan pengemudi taksi *online*. Dimana hubungan kemitraan ini akan menjadi dasar argumentasi perusahaan penyedia aplikasi taksi *online* untuk menyatakan bahwa perusahaan penyedia aplikasi tidak memiliki kaitan dengan perbuatan PMH. Sedangkan, pembuktian terhadap adanya kelalaian (*negligence*) perusahaan penyedia aplikasi dalam hal pengawasan atau seleksi pengemudi taksi *online* (Sari & Jaya, 2019). Hal ini merupakan implikasi dari kedudukan konsumen yang selalu lebih rendah dari pelaku usaha karena proses perikatan antara pelaku usaha dengan pengemudi taksi *online* sebagai mitra dilakukan tanpa melibatkan konsumen (Nabila & Sakti, 2023). Tantangan lainnya, yaitu belum adanya regulasi yang memadai terkait prinsip *vicarious liability*, serta hubungan kemitraan antara pengemudi taksi *online* dengan perusahaan penyedia aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan adanya regulasi khusus terkait hubungan kemitraan antara pengemudi taksi *online* dengan perusahaan penyedia aplikasi demi menciptakan kepastian perlindungan hukum bagi konsumen.

4. Kesimpulan

Kehadiran layanan taksi *online* telah mendukung mobilitas masyarakat, tetapi hubungan kemitraan antara pengemudi taksi *online* dan perusahaan aplikasi menjadi tantangan tersendiri dalam hal pertanggungjawaban hukum. Padahal, risiko terjadinya PMH oleh pengemudi taksi *online*, seperti pelecehan seksual dan pemerasan telah mengindikasikan perlunya perlindungan hukum bagi konsumen. UU No. 8/1999 sejatinya telah mengatur tanggung jawab perusahaan penyedia aplikasi untuk memastikan keamanan layanan, termasuk penyediaan identitas pengemudi, kendaraan, layanan pengaduan, dan fitur darurat. Meskipun demikian, perlindungan konsumen terkait pertanggungjawaban perusahaan penyedia aplikasi atas terjadinya PMH yang dilakukan oleh pengemudi taksi *online* masih menjadi polemik akibat hubungan hukum di antara keduanya yang berbasis kemitraan.

Mekanisme pertanggungjawaban hukum atas PMH oleh pengemudi taksi *online* terhadap konsumen dapat dilakukan terhadap pengemudi taksi *online* sebagai individu atau pelaku usaha, serta perusahaan penyedia aplikasi sebagai pelaku usaha atau pihak yang bertanggung jawab untuk mengawasi pengemudi taksi *online* sebagai mitra sehingga konsumen dapat menuntut pengemudi taksi *online* dan perusahaan secara bersamaan berdasarkan prinsip *vicarious liability* dan ketentuan dalam UU No. 8/1999. Tujuan dari mekanisme ini, yaitu memberikan perlindungan hukum yang memadai kepada konsumen sekaligus mendorong perusahaan penyedia aplikasi untuk meningkatkan pengawasan terhadap mitra pengemudi taksi *online*. Oleh karena itu, diperlukan adanya dukungan regulasi khusus terkait hubungan kemitraan antara pengemudi taksi *online* dengan perusahaan penyedia aplikasi untuk mencapai tujuan tersebut.

Daftar Pustaka

Artikel Jurnal:

Ayu Dita, S., & Winanti, A. (2023). Analisis Asas *Vicarious Liability* dalam Pertanggungjawaban Pengganti atas Perbuatan Melawan Hukum Pegawai Bank. *Jurnal USM Law Review*, 6(2). <https://doi.org/10.26623/julr.v6i2.7037>.

Chairunnisah, L., Putri, K. A., Apdillah, A. C. R., Hidayatullah, M. I., & Suherman, A. (2024). Regulasi Hukum dan Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Transportasi

- Berbasis Aplikasi di Indonesia: Mewujudkan Keamanan dan Kenyamanan di Era Digital. *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 6(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.3783/causa.v6i2.5730>.
- Dama, G. A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Taksi *Online* Dari Pelecehan Seksual. *Lex Privatum*, 14(3).
<https://doi.org/https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/58347>.
- Indra, D., & Zuhairi, A. (2020). Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna ojek online pada saat pandemi. *Commerce Law*, 2(2).
<https://doi.org/10.29303/commercelaw.v2i2.2083>.
- Marasanthi, I. A. B., & Sukihana, I. A. (2020). Tanggung Jawab Perusahaan Ojek Berbasis Aplikasi Online Terhadap Pelaksanaan Pengangkutan. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(3).
<https://doi.org/https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/57416>.
- Nafisa, C., Sonhaji, S., & Suhartoyo, S. (2021). Pertanggung Jawaban PT GO-JEK Indonesia Terhadap Kesetaraan Hak dan Kewajiban Pihak Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 10(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/dlj.2021.30218>.
- Nasution, H. C. (2024). Peranan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Online InDriver di Kota Medan. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 6(2).
<https://doi.org/https://stieibmi.ac.id/ojs/ojsibmi/index.php/IIBMI/article/download/212/176/>.
- Pernando, N., Azheri, B., & Fauzi, W. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Pengguna Jasa Pengiriman Angkutan *Online*. *Soumatara Law Review*, 4(1).
<https://doi.org/http://publikasi.lldikti10.id/index.php/soumlaw/issue/view/13>.
- Putra, R. K., Kalsum, U., Johari, Gusmarani, R., & Sony, E. (2024). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(6).
<https://doi.org/10.56338/jks.v7i6.5548>.

- Rahmanda, B., & Jonathan, L. (2022). Implementasi perjanjian kerja pengemudi ojek *online* dengan perusahaan penyedia aplikasi. *Gema Keadilan*, 9(3). <https://doi.org/10.14710/gk.2022.16681>.
- Santoso, S. B., & Suliantoro, A. (2023). Perlindungan Konsumen Pengguna Ojek *Online* Grab di Kabupaten Kendal. *Transparansi Hukum*. *Transparansi Hukum*, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.30737/transparansi.v6i2.4878>.
- Sari, R. K., & Jaya, N. S. P. (2019). Pertanggungjawaban Pidana Perusahaan Teknologi atas Tindak Pidana Kecelakaan Lalu Lintas oleh Pengemudi Ojek *Online*. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 8(1), 34. <https://doi.org/10.24843/jmhu.2019.v08.i01.p03>.
- Talan, M. Y., & Suharyanti, N. P. N. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap *Customer* Ojek *Online* Dalam Kasus Tindak Pidana Kekerasan Seksual (Studi Kasus Di Kota Denpasar). *Jurnal Hukum Mahasiswa*, 3(1). <https://doi.org/https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/jhm/issue/view/327>.
- Thamrin, H., & Dimansyah, M. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Angkutan Ojek Berbasis Aplikasi *Online* Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. *Collegium Studiosum Journal*, 5(1), 10-16. <https://doi.org/10.56301/csj.v5i1.493>.

Buku:

- Rasyidin, U., & Supriyadi, D. (2014). *Pengantar Ilmu Hukum dari Tradisi ke Konstitusi*. Pustaka Setia.
- Salim, A. (2012). *Manajemen Transportasi*. Raja Grafindo.

Halaman Web:

- Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2017). *PM 108 tahun 2017 : Payung Hukum Taksi Berbasis Aplikasi Kementerian Perhubungan Republik Indonesia*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. <https://dephub.go.id/post/read/pm-108-tahun-2017---payung-hukum-taksi-berbasis-aplikasi#>.
- Carina, J., & Bempah, R. T. (2021, December 20). *Modus Driver Gocar Cabuli Penumpang, Sebut Korban Diganggu Jin dan Perlu Dirukiah*. Kompas.Com.

<https://megapolitan.kompas.com/read/2021/12/21/06150001/modus-driver-gocar-cabuli-penumpang-sebut-korban-diganggu-jin-dan-perlu-dirukiah>.

Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas IA. (2024). *Perjanjian (Kerja) : Dalam Hubungan Kemitraan dan Hubungan Kerja*. Pengadilan Negeri Tanjungkarang. <https://mail.pn-tanjungkarang.go.id/berita/detail/perjanjian-kerja-dalam-hubungan-kemitraan-dan-hubungan-kerja/b2f627fff19fda463cb386442eac2b3d>.

Sulistya, A. R., & Andryanto, S. D. (2024). *Viral Sopir Taksi Online Coba Lakukan Penculikan dan Peras Penumpang Wanita, Ini Tips Aman Gunakan Taksi Online*. Tempo. <https://www.tempo.co/arsip/viral-sopir-taksi-online-coba-lakukan-penculikan-dan-peras-penumpang-wanita-ini-tips-aman-gunakan-taksi-online-72506>.

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesië).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872).

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279).

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Permenhub No. 118/2018).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek.

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua.