

## **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA OJEK ONLINE PADA SAAT PANDEMI**

### *LEGAL PROTECTION FOR ONLINE MOTORCYCLE TAXI USERS DURING THE COVID-19 PANDEMIC*

**Deni, Ahmad Zuhairi**

Fakultas Hukum, Universitas Mataram

Corresponding Email : [dheny1113@gmail.com](mailto:dheny1113@gmail.com)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan terhadap hak konsumen pengguna ojek online pada saat pandemi covid-19 dan penyelesaian yang dilakukan apabila terjadi kerugian saat penggunaan ojek online pada masa pandemi covid-19. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh keajiban pelaku usaha harus didasari oleh Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan berupa tanggung jawab atas informasi, tanggung jawab hukum atas jasa yang diberikan dan tanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan. Apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Penyelesaian sengketanya dapat melalui jalur non litigasi berpedoman pada UUPK, sedang penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi diatur dalam UUPK dan pengaturan Hukum Acara Perdata.

**Kata Kunci : Perlindungan Hukum; Konsumen; Covid-19**

#### **Abstract**

*This study aims to determine the protection of consumer rights for online motorcycle taxi users during the covid-19 pandemic and the settlements carried out in the event of a loss when using online motorcycle taxis during the COVID-19 pandemic. This type of research is empirical normative legal research. Based on the results of the research, the obligations of business actors must be based on Article 7 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Consumers are entitled to protection in the form of responsibility for information, legal responsibility for the services provided and responsibility for security and comfort. If there is a dispute between consumers and business actors, the dispute resolution can be through non-litigation channels guided by the UUPK, while the settlement of consumer disputes through litigation is regulated in the UUPK and the Civil Procedure Code.*

**Keywords: Legal Protection; Consumers; Covid-19**

#### **A. PENDAHULUAN**

Transportasi umum atau transportasi publik adalah seluruh alat transportasi saat penumpang tidak berpergian menggunakan kendaraan sendiri. Transportasi umum pada umumnya termasuk kereta api dan bis, namun juga termasuk pelayanan maskapai penerbangan, feri, taksi, dan lain-lain.<sup>1</sup> Angkutan umum merupakan sarana untuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya untuk membantu orang atau kelompok dalam menjangkau tempat yang dikehendaki, atau

<sup>1</sup> Wikipedia bahasa Indonesia, [http://id.wikipedia.org/wiki/transportasi\\_umum](http://id.wikipedia.org/wiki/transportasi_umum), diakses tanggal 30 Maret 2021 pukul 22.00 WITA

mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Manfaat pengangkutan dapat dilihat dari berbagai kehidupan masyarakat yang dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu manfaat ekonomi, social dan politik.

Ojek *online* merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek *online* dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi.<sup>2</sup>

Pengangkutan dapat juga diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ketempat tujuan. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, darimana kegiatan angkutan dimulai, ketempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhir. Transportasi merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Menyadari pentingnya transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam sistem transportasi nasional secara terpadu. Moda transportasi dibedakan menjadi kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Moda sepeda motor termasuk dalam klasifikasi jenis kendaraan pribadi (*private*), tetapi di Indonesia banyak dijumpai sepeda motor yang juga melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang dan memungut biaya yang disepakati. Moda transportasi jenis ini terkenal dengan nama ojek. Di era globalisasi terdapat fenomena ojek berbasis aplikasi atau online. Permintaan masyarakat terhadap ojek online ini sangatlah tinggi namun terdapat banyak risiko hukum terkait legalitas ojek online sesuai ketentuan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam Pasal 41:

*“Ketika suatu alat transportasi diperuntukkan sebagai angkutan umum, maka penyedia jasa wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan”*.<sup>3</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut : 1). Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ojek online pada masa pandemi Covid-19? 2). Bagaimana upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan apabila terjadi kerugian oleh konsumen pengguna jasa ojek online pada masa pandemi Covid-19?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan hukum para pihak yang terlibat dalam pengguna jasa Ojek Online. Serta untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen apabila terjadi kecelakaan. Manfaat penelitian ini secara akademik, teoritis, dan praktis, Selain untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai drajat starta satu (S1) Program Studi Ilmu Hukum Universitas Mataram. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan sebagai pengembangan ilmu hukum bisnis pada khususnya serta memberikan pengetahuan untuk mengadakan penelitian dan menjadi pedoman bagi penelitian lain. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan menjadi pedoman atau acuan serta dapat memberikan pegangan dan arahan yang jelas bagi para penegak hukum, khususnya tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap penumpang atau konsumen pengguna ojek online.

2 <http://suduthukum.com/pengertianojekonline>, diakses tanggal 02 juli 2021 pukul 12:36 WITA

3 <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/102650>, diakses tanggal 31 Maret 2021 pukul 22.30 WITA

## B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif empiris dengan jenis pendekatan PerUndang-Undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan sosiologis. Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari data primer, dan data skunder. Teknik pengumpulan data menggunakan data lapangan, dan data dokumen.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online Pada Masa Pandemi Covid-19

#### a. Perlindungan Hukum Menurut UU Nomor 22 Tahun 2009 Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ)

Tanggung jawab perusahaan angkutan umum dan pelaku usaha telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan telah disebutkan dalam pasal sebagai berikut:

Pasal 186:

*“Perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh Penumpang dan/atau pengirim barang”.*

Pasal 188:

*“Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan”.*

Pasal 192:

- a. 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.*
- b. Kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami atau bagian biaya pelayanan.*
- c. Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak Penumpang diangkat dan berakhir di tempat tujuan yang disepakati.*
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian barang bawaan Penumpang, kecuali jika Penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengangkut.*
- e. Ketentuan lebih lanjut mengenai besarnya ganti kerugian diatur dengan peraturan pemerintah.*

Pasal 193:

- a. Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pen-*

- girim.*
- b. Kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami.
  - c. Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak barang diangkut sampai barang diserahkan di tempat tujuan yang disepakati.
  - d. Perusahaan Angkutan Umum tidak bertanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh pencantuman keterangan yang tidak sesuai dengan surat muatan angkutan barang.
  - e. Ketentuan lebih lanjut mengenai besaran ganti kerugian diatur dengan peraturan pemerintah.

Dalam Pasal 188 UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tanggung jawab tentang mengganti kerugian tersebut diperjelas kembali, yang mana pasal ini menyebutkan : Perusahaan angkutan umum wajib mengganti tiap kerugian yang diderita oleh penumpang maupun pengiriman barang akibat kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Sehingga berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat diketahui bahwa perusahaan pengiriman barang memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian akibat lalainya perusahaan tersebut dalam melaksanakan kewajibannya. Akan tetapi, perusahaan pengangkutan tersebut bisa saja menghindari ganti kerugian tersebut apabila perusahaan pengangkutan barang tersebut dapat membuktikan bahwa barang yang diangkut tersebut musnah/hilang akibat dari suatu peristiwa yang tidak dapat di cegah atau dihindari (*overmacht*) atau kesalahan dari pengirim itu sendiri.<sup>4</sup>

#### **b. Perlindungan Hukum Menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Dilihat dari isinya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memuat garis-garis besar perlindungan konsumen yang memungkinkan lagi untuk diatur di dalam perundang-undangan tersendiri. Pada garis besarnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memuat hal-hal sebagai berikut:<sup>5</sup>

- a. Ketentuan Umum
- b. Asas dan Tujuan
- c. Hak dan Kewajiban
- d. Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha
- e. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku
- f. Tanggung Jawab Pelaku Usaha
- g. Pembinaan dan Pengawasan
- h. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
- i. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
- j. Penyelesaian Sengketa
- k. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- l. Penyidikan
- m. Sanksi

<sup>4</sup> Soegijatna Tjakra Negara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Cet. I, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hlm. 75.

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm. 43.

- n. Ketentuan Peralihan
- o. Ketentuan Penutup

Di dalam undang-undang tersebut disebutkan beberapa hak konsumen yang menjadi acuan apa-apa saja yang sepatutnya diterima oleh konsumen. Salah satu diantara hak-hak tersebut adalah hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak ini menjadi sesuatu yang semakin perlu mendapat perhatian di masa pandemi ini mengingat pandemi Covid-19 sangat mempengaruhi kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Menyadari bahaya Covid-19, untuk melindungi hak konsumen sesuai Pasal 4 UU PK, menteri kesehatan acuan protokol kesehatan bagi pemerintah dan masyarakat melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Dalam Kepmenkes ini diatur bahwa harus menerapkan protokol kesehatan sebagai berikut:

- a. Bagi pelaku usaha diwajibkan mengetahui informasi terbaru serta arahan dari pemerintah baik pusat maupun daerah terkait wabah SARS CoV-2 di wilayahnya, mengadakan sarana cuci tangan yang dilengkapi sabun atau handsanitizer di lokasi yang baik, mengatur bahwa setiap orang datang wajib membersihkan tangan dengan sabun atau handsanitizer, memberi aturan kewajiban penggunaan masker bagi para driver ojek online selama beraktivitas kerja, memastikan konsumen memahami wabah SARS-CoV-2 dan pencegahannya, melarang driver yang bergejala demam, sakit tenggorokan, pilek, batuk, diare, dan/atau gangguan pernafasan atau pernah berkontak dengan orang positif infeksi SARS CoV-2, melakukan pengecekan suhu tubuh pada akses masuk dan bila ada orang dengan suhu diatas 37,3 derajat celsius (dengan dua pemeriksaan yang berjarak lima menit) tidak diperbolehkan melakukan aktivitas.
- b. Bagi Konsumen diwajibkan selalu memastikan kondisi kesehatan sebelum beraktivitas dan memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan apabila mengalami flu, sakit tenggorokan, dan/atau gangguan pernafasan, selalu menggunakan masker saat beraktivitas bekerja, menghindari kontak tangan dengan bagian-bagian wajah, menjaga jarak minimal 1 meter antar orang, hindari penggunaan alat pribadi bersama-sama, sebelum kontak dengan orang di rumah selalu mandi dan berganti pakaian, bersihkan barang pribadi dengan disinfektan, penerapan PHBS untuk meningkatkan imun tubuh.<sup>6</sup>

## **2. Upaya Penyelesaian Sengketa Yang Dapat Dilakukan Apabila Terjadi Kerugian Oleh Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online Pada Masa Pandemi Covid-19**

### **a. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi**

Mengacu pada Pasal 45 ayat (2) UUPK, pada dasarnya penyelesaian sengketa di luar pengadilan menurut UUPK, dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa konsumen atau BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang sering disebut

<sup>6</sup> Ketut Suryadinata Putra, Pande Yogantara S, *Penerapan Protokol Kesehatan Pencegahan Covid-19 Di Restoran Naughty Nuri's Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2021

sebagai penyelesaian sengketa alternatif, yang dilakukan oleh BPSK adalah cara-cara penyelesaian sengketa melalui pemeriksaan mediasi, arbitrase dan konsiliasi. Pada pengangkutan ojek online, telah dijelaskan dalam *term and conditons* bahwa setiap dan semua sengketa yang timbul dari penggunaan layanan aplikasi ojek online akan diatur oleh yurisdiksi eksklusif dari Pengadilan Negeri.<sup>7</sup>

Macam-macam penyelesaian sengketa dengan menggunakan metode non litigasi antara lain:

a. Konsultasi

Ini merupakan salah satu metode non litigasi dimana seorang klien (pihak yang bersengketa) mendatangi dan meminta pendapatnya atas masalah yang dihadapi. Saat ini konsultan memberikan pendapatnya sesuai dengan kebutuhan serta keperluan kliennya. Konsultasi ini bersifat personal

b. Negoisasi

Cara ini tidak memerlukan ahli atau konsultan untuk menengahi sengketa yang dihadapi. Parapihak yang bersengketa bertemu untuk mencapai titik terang penyelesaian masalah. Perundingan ini akan menghasilkan kesepakatan bersama atas dasar yang lebih harmonis dan kreatif.

c. Mediasi

Cara penyelesaian sengketa lainnya dalam proses non litigasi. Proses mediasi sendiri hampir sama dengan negosiasi yaitu sama-sama melakukan perundingan. Bedanya proses mediasi menggunakan bantuan seorang mediator dalam proses perundingan dari pihak-pihak yang terkait.

d. Konsiliasi

Sejatinya para pihak yang bersengketa yang menggunakan metode non litigasi melakukan perundingan satu sama lain. Jika menggunakan metode konsiliasi, akan ada seorang penengah yang disebut konsiliator. Pihak ini akan mengusahakan penyelesaian dari sengketa yang dihadapi.

e. Penilaian Ahli

Proses ini merupakan suatu metode non litigasi dimana para pihak bersengketa menanyakan atau meminta pendapat para ahli yang berkompeten sesuai keahliannya.<sup>8</sup>

**b. Penyelesaian sengketa secara litigasi**

Penyelesaian sengketa merupakan salah satu unsur penting yang harus diatur dalam suatu perjanjian, termasuk juga dalam perjanjian elektronik. Pasal 38 ayat (1) UUTE menyatakan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian. Terkait pada penyelesaian sengketa penumpang, mengacu pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen (UUPK), yang menjelaskan bahwa konsumen merupakan orang yang memakai atau menggunakan jasa untuk dirinya sendiri, maka menurut UUPK, Pasal 45 ayat (1) menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan

<sup>7</sup> Gojek, <https://www.go-jek.com/terms-and-conditional/>, diakses tanggal 18 November 2021 pukul 22:23

<sup>8</sup> <https://www.dslalawfirm.com/litigasi/> di akses pada tanggal 18 januari 2022, pukul 20:37.

pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen menurut Pasal 45 ayat (2) dapat di luar pengadilan atau di dalam pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Secara umum wanprestasi atau kerugian dalam pengangkutan dapat disebabkan karena kecelakaan atau adanya hambatan pengangkutan. Kecelakaan adalah peristiwa hukum pengangkutan berupa kejadian atau musibah yang tidak dikehendaki oleh pihak-pihak yang terjadi sebelum, dalam waktu atau sesudah penyelenggaraan pengangkutan yang disebabkan karena perbuatan manusia atau kerusakan alat pengangkut sehingga menimbulkan kerugian material, fisik, jiwa atau hilangnya mata pencaharian bagi pihak penumpang, bukan penumpang, pemilik barang atau pihak pengangkut.<sup>9</sup> Sedangkan hambatan pengangkutan adalah kesulitan-kesulitan yang dialami oleh pihak penyelenggara pengangkutan, baik melalui rel, darat, laut ataupun udara yang timbul akibat peristiwa alam atau perilaku manusia.<sup>10</sup>

Mengacu pada *term and conditions* aplikasi ojek online bagian tanggung jawab, dijelaskan bahwa pihak ojek online tidak bertanggung jawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari para penyedia layanan, serta ojek online juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan, termasuk pelanggaran lalu lintas, atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh penyedia layanan selama pelaksanaan layanan. Penyedia layanan hanya merupakan mitra kerja bukan sebagai pegawai, agen atau perwakilan ojek online.<sup>11</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa penggunaan yurisdiksi Pengadilan Negeri sebagai upaya penyelesaian sengketa hanya berlaku untuk sengketa antara perusahaan ojek online dengan penumpang. Terkait pada penjelasan di atas, apabila terjadi persengketaan antara penumpang dengan driver ojek online ketika berlangsungnya pengangkutan, maka pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut hanyalah penumpang dan driver ojek online, sedangkan perusahaan ojek online tidak termasuk sebagai pihak yang terlibat dalam sengketa karena perusahaan ojek online hanya penyedia layanan aplikasi ojek online namun bukan pihak yang menyediakan jasa angkutan ojek online.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menggunakan jasa ojek online timbul dari adanya hak dan kewajiban dari kedua belah pihak yang diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 terdapat dalam Pasal 4 ayat (3) dan pasal 4 ayat (6), kewajibannya pelaku usaha harus didasari oleh Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak untuk mendapat perlindungan berupa tanggung jawab atas informasi, tanggung jawab hukum atas jasa yang diberikan dan tanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan. UUPK mendefinisikan hukum perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen

9 Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm. 225.

10 *Ibid*, hlm. 250.

11 <https://www.gojek.com/terms-and-condition/> diakses pada tanggal 18 januari 2022 pukul 20:45

dalam hubungan dan berbagai masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen. 2. Apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tersebut dapat dilakukan melalui jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi (di luar pengadilan). Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi berpedoman pada UUPK sedang penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi diatur dalam UUPK dan pengaturan Hukum Acara Perdata.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Ketut Suryadinata Putra, Pande Yogantara S, 2021, *Penerapan Protokol Kesehatan Pencegahan Covid-19 Di Restoran Naughty Nuri's Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Cet. I, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

### **Internet :**

Wikipedia bahasa Indonesia, [http://id.wikipedia.org/wiki/transportasi\\_umum](http://id.wikipedia.org/wiki/transportasi_umum), diakses tanggal 30 Maret 2021 pukul 22.00 WITA

<https://www.go-jek.com/terms-and-conditional/>, diakses tanggal 18 November 2021 pukul 22:23

<http://suduthukum.com/pengertianojekonline>, diakses tanggal 02 juli 2021 pukul 12:36 WITA

<https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/102650>, diakses tanggal 31 Maret 2021 pukul 22.30 WITA