

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN OLEH DRIVER KECE OJEK MAHASISWA (KO-MAH) DI KOTA PEKANBARU

Fadhilah Khairani¹, Hayatul Ismi², Dasrol³

^{1,2,3}Universitas Riau

fadhilah.khairani3920@student.unri.ac.id¹, hayatul.ismi@lecturer.unri.ac.id²

ABSTRACT; *The Consumer Protection Law Number 8 of 1999 is the main legal basis for protecting consumers of online motorcycle taxi services, including Kece Ojek Mahasiswa (KO-MAH). This study aims to analyze: (1) the implementation of legal protection against consumer losses caused by KO-MAH drivers; (2) driver responsibility for consumer losses; and (3) the application of the benefit principle in KO-MAH. This research employs a sociological legal research method with data collected through interviews, questionnaires, and literature review. The results show that UUPK implementation in KO-MAH is not fully realized, driver accountability does not meet Article 19 UUPK requirements, and the benefit principle has not been optimally applied. Education for drivers and formal registration of KO-MAH as a business entity are recommended.*

Keywords: *Consumer Protection, Online Motorbike Taxi, KO-MAH.*

ABSTRAK; Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 merupakan dasar hukum utama dalam memberikan perlindungan bagi konsumen pengguna jasa ojek online, termasuk Kece Ojek Mahasiswa (KO-MAH). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pelaksanaan perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen yang dilakukan driver ojek mahasiswa KO-MAH; (2) tanggung jawab driver terhadap kerugian konsumen; dan (3) penerapan asas manfaat di dalam ojek mahasiswa KO-MAH. Penelitian menggunakan metode hukum sosiologis dengan pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, dan kajian kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan UUPK dalam KO-MAH belum sepenuhnya terlaksana, tanggung jawab driver tidak memenuhi ketentuan Pasal 19 UUPK, dan penerapan asas manfaat belum memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi konsumen. Diperlukan pendidikan bagi driver serta pendaftaran KO-MAH sebagai badan usaha guna memperkuat perlindungan hukum konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Ojek Online, KO-MAH.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum utama yang mengatur hak-hak konsumen di Indonesia.¹ Dalam Pasal 4 UUPK disebutkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta ganti kerugian apabila hak-hak tersebut tidak terpenuhi oleh pelaku usaha. Apabila hak konsumen tersebut dilanggar, berlaku ketentuan Pasal 19 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.²

Di era digital yang pesat, kebutuhan transportasi mahasiswa semakin meningkat. Kece Ojek Mahasiswa (KO-MAH) hadir sebagai solusi transportasi berbasis aplikasi WhatsApp yang khusus melayani mahasiswa Universitas Riau (UNRI) dan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU). KO-MAH didirikan pada tahun 2022 dengan menawarkan tarif lebih terjangkau mulai dari Rp5.000 per kilometer, sistem pemesanan mudah melalui grup WhatsApp, dan kemudahan memilih driver sesuai jenis kelamin.

Dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai pelanggaran yang dilakukan driver KO-MAH yang merugikan konsumen, seperti driver yang berkendara ngebut, melawan arus, menerobos lampu merah, tidak menggunakan helm, menggunakan HP saat berkendara, hingga berperilaku tidak sopan kepada konsumen.³ Pelanggaran-pelanggaran tersebut mencerminkan bahwa penerapan UUPK dalam ojek mahasiswa KO-MAH belum berjalan optimal. Selain itu, KO-MAH juga belum terdaftar sebagai badan usaha sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi semakin lemah.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pelaksanaan perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen yang dilakukan driver KO-MAH; (2) tanggung jawab driver terhadap kerugian konsumen; dan (3) penerapan asas manfaat di dalam ojek mahasiswa KO-MAH di Kota Pekanbaru

¹Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2.

²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2020, hlm. 1.

³Wawancara dengan Taufiq Hidayat, Founder KO-MAH, Hari Kamis, 20 Februari 2025, Bertempat di Batas Kopi Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian yang melihat korelasi antara hukum dan masyarakat untuk mengungkap efektivitas berlakunya hukum dalam kehidupan nyata.⁴ Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, tepatnya di lingkungan kampus Universitas Riau dan UIN SUSKA RIAU, karena KO-MAH beroperasi di kedua kampus tersebut.

Populasi penelitian mencakup driver, konsumen, dan founder ojek mahasiswa KO-MAH. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti.⁵ Sampel terdiri dari 1 orang founder, 14 driver KO-MAH yang pernah mendapatkan komplain, dan 15 konsumen KO-MAH yang pernah melakukan komplain pada periode Januari hingga Juni 2025.

Sumber data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner, serta data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, buku, jurnal hukum, dan tesis yang relevan. Bahan hukum primer meliputi KUHPdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan metode berpikir deduktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Yang Dilakukan Oleh Driver Ojek Mahasiswa KO-MAH

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna melindungi konsumen dari perbuatan pelaku usaha yang merugikan.⁶ UUPK memberikan sejumlah hak kepada konsumen, antara lain hak atas keamanan dan

⁴Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 12.

⁵Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020, hlm. 93.

⁶R A Karinda, Anna S. Wahongan, dan Karel Yosi Umbroh, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999," *Lex Privatum*, Vol. VIII, No. 4, 2020, hlm. 4.

keselamatan, hak atas informasi yang benar, hak untuk mendapatkan pelayanan yang jujur, serta hak atas ganti rugi apabila pelayanan tidak sesuai yang diperjanjikan.⁷

Berdasarkan hasil penelitian, dari 30 konsumen KO-MAH yang pernah mengajukan komplain per Januari hingga Juni 2025, ditemukan berbagai bentuk pelanggaran yang dilakukan driver, antara lain: driver yang berkendara ngebut dan melawan arus (4 konsumen), driver yang menerobos lampu merah, driver yang menggunakan HP saat berkendara, driver yang berperilaku tidak sopan dengan banyak bertanya tentang kehidupan pribadi konsumen atau menggunakan kata-kata gombal, serta driver yang meminta tip tambahan di luar tarif yang disepakati.⁸

Pelanggaran-pelanggaran tersebut secara langsung melanggar hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 angka 1 UUPK. Dalam perspektif hukum perdata, tindakan driver yang merugikan konsumen tersebut merupakan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, yang mensyaratkan adanya perbuatan melawan hukum, kerugian, kesalahan, dan hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.

Founder KO-MAH telah berupaya memberikan perlindungan preventif melalui penetapan SOP bagi driver dan penyediaan layanan pengaduan. Layanan pengaduan ini merupakan pemenuhan salah satu hak konsumen, yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya. Namun, perlindungan yang diberikan masih bersifat internal dan belum didukung oleh kekuatan hukum yang memadai karena KO-MAH belum terdaftar sebagai badan usaha.⁹

B. Tanggung Jawab Driver Terhadap Kerugian Konsumen Ojek Mahasiswa KO-MAH

Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi

⁷Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸Fadhilah Khairani, Kuisisioner Konsumen KO-MAH Yang Pernah Melakukan Komplain, Google Form, 2025, Data Primer diolah.

⁹Indriya Fathni dan Johni Najwan, "Legal Protection for Consumers in E-Commerce Transactions Based on the Consumer Protection Law," *Formosa Journal of Science and Technology (FJST)*, Vol. 2, No. 12, 2024, hlm. 2139.

barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.¹⁰ Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian jasa yang setara nilainya, atau perawatan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh driver KO-MAH tidak memenuhi ketentuan Pasal 19 UUPK. Dari 9 konsumen yang mengisi kuesioner, 6 konsumen menyatakan tidak ada tanggung jawab sama sekali dari driver yang melakukan pelanggaran, dan 3 konsumen menyatakan driver hanya menyampaikan kata maaf tanpa ada penggantian kerugian.¹¹ Kondisi ini mencerminkan rendahnya kesadaran driver akan kewajibannya sebagai pelaku usaha.

Adapun penyelesaian yang diberikan oleh Admin KO-MAH adalah dengan mendengarkan keterangan kedua pihak, kemudian memberikan teguran kepada driver. Apabila driver terus melakukan pelanggaran, diberikan sanksi berupa pemberhentian sementara selama seminggu hingga sebulan, dan pada pelanggaran yang sangat fatal dapat diberhentikan secara permanen.¹² Mekanisme ini menunjukkan adanya itikad baik dari penyedia layanan, namun tetap tidak memenuhi standar tanggung jawab yang diatur dalam UUPK.

Ketidakpenuhian tanggung jawab ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan driver mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Apabila penyelesaian melalui jalur internal tidak berhasil, konsumen dapat menempuh penyelesaian melalui jalur non-litigasi seperti mediasi atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹³

C. Penerapan Asas Manfaat di Dalam Ojek Mahasiswa KO-MAH

Asas manfaat dalam UUPK mengamanatkan bahwa perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Secara teknis, penerapan asas manfaat diatur lebih rinci dalam Peraturan Menteri

¹⁰Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹Fadhilah Khairani, Kuisisioner Konsumen KO-MAH Tentang Tanggung Jawab Driver KO-MAH, Google Form, 2025, Data Primer diolah.

¹²Wawancara dengan Taufiq Hidayat, Founder KO-MAH, Pada 9 September 2025, Bertempat di Universitas Islam Negeri Suska Riau, Kota Pekanbaru.

¹³Much. Agus Setiawan, Agam Sulaksono, dan Bambang Panji Gunawan, "Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Layanan Ojek Online," Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum, 2019, hlm. 41-42.

Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 yang mensyaratkan pemenuhan 5 aspek: keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan.¹⁴

Dari hasil kuesioner kepada 9 konsumen KO-MAH, 7 konsumen menyatakan driver telah mengutamakan keselamatan dan keamanan konsumen, sedangkan 2 konsumen menyatakan driver tidak mengutamakan.¹⁵ Aspek keterjangkauan telah terpenuhi dengan baik, mengingat tarif KO-MAH yang jauh lebih murah dibandingkan ojek online lainnya. Aspek keteraturan diterapkan melalui SOP dan sistem grup WhatsApp yang terstruktur.

Namun demikian, aspek kenyamanan dan keselamatan masih belum sepenuhnya terpenuhi akibat adanya oknum driver yang berperilaku tidak sopan, tidak menggunakan helm, dan melakukan pelanggaran lalu lintas. Secara keseluruhan, penerapan asas manfaat dalam KO-MAH belum terlaksana secara merata bagi seluruh driver, sehingga pemberian manfaat yang sebesar-besarnya belum dapat dirasakan oleh semua konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan tiga hal sebagai berikut. Pertama, perlindungan hukum bagi konsumen ojek mahasiswa KO-MAH berdasarkan UUPK belum terlaksana secara maksimal, terutama terkait pemenuhan hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. Perlindungan yang diberikan oleh founder KO-MAH baru sebatas perlindungan preventif melalui SOP dan layanan pengaduan internal.

Kedua, tanggung jawab yang diberikan driver KO-MAH tidak memenuhi ketentuan Pasal 19 UUPK. Driver hanya memberikan kata maaf atau bahkan tidak memberikan pertanggungjawaban sama sekali, tanpa disertai ganti rugi atau kompensasi yang sebanding dengan kerugian konsumen. Tanggung jawab penyelesaian hanya diberikan oleh penyedia layanan melalui mekanisme teguran dan sanksi administratif.

Ketiga, penerapan asas manfaat dalam KO-MAH belum terlaksana secara optimal karena masih terdapat driver yang melakukan pelanggaran hak konsumen. Diperlukan langkah konkret berupa pendidikan dan pembinaan bagi driver mengenai hak dan

¹⁴Pasal 4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

¹⁵Fadhilah Khairani, Kuisisioner Tentang Penerapan Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen, Google Form, 2025, Data Primer diolah.

kewajiban konsumen, serta pendaftaran KO-MAH sebagai badan usaha agar konsumen memiliki kepastian hukum yang lebih kuat dalam menuntut pertanggungjawaban.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. (2009). Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. (2020). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhaimin. (2020). Metode Penelitian Hukum. Mataram: Mataram University Press.
- Widiyastuti, Sari Murti. (2020). Asas-Asas Pertanggungjawaban Perdata. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Kristiyanti, C.T.S. (2008). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sidabalok, Janus. (2010). Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Dasrol. (2021). Hukum Dagang. Pekanbaru: Taman Karya.
- Karim, Abdul et al. (2023). Manajemen Transportasi. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri Redaksi.
- Fathni, Indriya dan Johni Najwan. (2024). "Legal Protection for Consumers in E-Commerce Transactions Based on the Consumer Protection Law." *Formosa Journal of Science and Technology (FJST)*, Vol. 2, No. 12, hlm. 2139.
- Karinda, R.A., Anna S. Wahongan, dan Karel Yosi Umboh. (2020). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Lex Privatum*, Vol. VIII, No. 4, hlm. 4.
- Kuntag, Rivaldo Fransiskus, Flora Pricilla Kalalo, dan Anna S Wahongan. (2021). "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Lex Privatum*, Vol. IX, No. 4, hlm. 151.
- Lira, M. Adnan, Andika Prawira Buana, dan Moch Andry Wikra Wardhana Mamonto. (2024). "Consumer Legal Protection Related to Goods Storage Agreements in Shopping Centers in Realizing Justice." *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, Vol. 12, No. 1, hlm. 238.

- Noorsanti, Inggal Ayu. (2023). "Kemanfaatan Hukum Jeremy Bentham Relevansinya Dengan Kebijakan Pemerintah Melalui Bantuan Langsung Tunai Dana Desa." *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, Vol. 3, No. 2, hlm. 185.
- Setiawan, Much. Agus, Agam Sulaksono, dan Bambang Panji Gunawan. (2019). "Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Layanan Ojek Online." *Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum*, Vol. 2, hlm. 41-42.
- Situmorang, Agnes Fernadesta, Hayatul Ismi, dan Dasrol. (2025). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penarikan Obat Sirup Berbahaya Di Kecamatan Pangkalan Kerinci." *Journal of Health Education Law Information and Humanities*, Vol. 2, No. 1, hlm. 70-80.
- Kamagi, Gita Anggreina. (2018). "Perbuatan Melawan Hukum (Onrechtmatige Daad) Menurut Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Perkembangannya." *Lex Privatum*, Vol. VI, No. 5, hlm. 59-60.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.
- Khairani, Fadhilah. (2025). Kuisisioner Konsumen dan Driver KO-MAH. Google Form. Data Primer.
- Hidayat, Taufiq. (2025). Wawancara Founder KO-MAH. 20 Februari 2025 dan 9 September 2025. Pekanbaru.