



TANGGUNG JAWAB PENGEMUDI OJEK PANGKALAN TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PELANGGARAN KESEPAKATAN TARIF

Anastasya Rasita Br Perangin – Angin¹

¹Universitas Sriwijaya, Indonesia, anastasyarst@gmail.com.

Abstract

Motorcycle taxis (motorcycle taxis) are a form of informal transportation still widely used by the public due to their flexibility and ease of access. In practice, the use of motorcycle taxi services is usually based on a fare agreement between the driver and the customer before the trip begins. However, violations of the agreed fare agreement, such as unilateral increases by the driver, are not uncommon. This situation has the potential to cause losses for consumers and raise legal issues related to the driver's responsibility as a service provider, are potentially detrimental to consumers. This study aims to analyze the liability of motorcycle taxi drivers for consumer losses resulting from violations of the fare agreement and the legal protection measures for consumers. The research method used is normative legal research with both statutory and conceptual approaches. The results indicate that the fare agreement between the driver and the customer constitutes a binding agreement between the parties. If the driver violates this agreement and causes losses to the customer, the driver can be held liable under the legal provisions of the Civil Code and consumer protection provisions. Therefore, consumers have the right to legal protection and to seek compensation for violations of the fare agreement.

Keywords: *Motorcycle Taxi; Fare Agreement; Driver Liability; Consumer Losses; Consumer Protection.*

1. INTRODUCTION

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan masyarakat modern karena berperan dalam mendukung mobilitas manusia dan distribusi barang.¹ Di Indonesia, selain transportasi umum yang dikelola secara formal, terdapat pula transportasi berbasis masyarakat seperti ojek pangkalan yang telah lama menjadi bagian dari sistem transportasi informal. Ojek pangkalan biasanya beroperasi di lokasi tertentu seperti terminal, pasar, atau persimpangan jalan dan melayani penumpang

¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014).

berdasarkan kesepakatan langsung antara pengemudi dan konsumen. Dalam praktiknya, penggunaan jasa ojek pangkalan dilakukan melalui suatu kesepakatan tarif antara pengemudi dan konsumen sebelum perjalanan dimulai. Kesepakatan tersebut pada dasarnya merupakan suatu bentuk perjanjian sederhana yang mengikat kedua belah pihak. Konsumen sebagai pengguna jasa berkewajiban membayar tarif yang telah disepakati, sedangkan pengemudi berkewajiban memberikan layanan transportasi sesuai dengan kesepakatan tersebut.²

Namun, dalam kenyataannya sering terjadi pelanggaran terhadap kesepakatan tarif yang telah dibuat antara pengemudi dan konsumen. Beberapa pengemudi ojek pangkalan terkadang menaikkan tarif secara sepihak setelah perjalanan selesai atau menagih biaya tambahan yang sebelumnya tidak disepakati. Tindakan tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen serta menciptakan ketidakpastian dalam transaksi jasa transportasi.³ Permasalahan tersebut berkaitan erat dengan aspek tanggung jawab hukum pengemudi sebagai penyedia jasa transportasi. Dalam perspektif hukum perdata, kesepakatan tarif antara pengemudi dan konsumen dapat dikategorikan sebagai perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka dapat dianggap melakukan wanprestasi yang berpotensi menimbulkan kewajiban untuk mengganti kerugian. Selain itu, dalam perspektif perlindungan konsumen, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang jujur dan tidak merugikan. Oleh karena itu, pelanggaran terhadap kesepakatan tarif oleh pengemudi ojek pangkalan dapat menimbulkan konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab terhadap kerugian konsumen. Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk mengkaji lebih lanjut mengenai tanggung jawab pengemudi ojek pangkalan terhadap kerugian konsumen akibat pelanggaran kesepakatan tarif.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

² Ahmadi Miru and Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015).

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016).

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan hukum perjanjian dan perlindungan konsumen. Sementara itu, pendekatan konseptual dilakukan dengan mengkaji konsep-konsep hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab, wanprestasi, serta perlindungan konsumen. Sumber bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa buku dan jurnal hukum, serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan sumber pendukung lainnya. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, sedangkan analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif analitis untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti.

2. ANALYSIS AND DISCUSSION

2.1. Kedudukan Kesepakatan Tarif Antara Pengemudi Ojek Pangkalan Dan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Perjanjian

Kedudukan kesepakatan tarif antara pengemudi ojek pangkalan dan konsumen dalam perspektif hukum perjanjian pada dasarnya dapat dikategorikan sebagai suatu perjanjian yang menimbulkan hubungan hukum antara para pihak. Dalam praktiknya, sebelum perjalanan dimulai biasanya terjadi kesepakatan mengenai besaran tarif yang harus dibayar oleh konsumen kepada pengemudi. Kesepakatan tersebut meskipun dilakukan secara lisan tetap memiliki kekuatan hukum selama memenuhi syarat sahnyanya perjanjian. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa syarat sah suatu perjanjian meliputi: “sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; kecakapan untuk membuat suatu perikatan; suatu hal tertentu; dan suatu sebab yang halal.” Dalam konteks penggunaan jasa ojek pangkalan, unsur kesepakatan tercermin dari persetujuan antara pengemudi dan konsumen mengenai tarif perjalanan, sedangkan objek perjanjiannya adalah jasa transportasi yang diberikan oleh pengemudi dengan imbalan pembayaran sejumlah uang.

Selain itu, kekuatan mengikat dari kesepakatan tarif tersebut juga ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa “*semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai*

undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”⁴ Ketentuan ini menunjukkan bahwa setiap perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak memiliki kekuatan hukum yang mengikat sebagaimana layaknya undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Dengan demikian, kesepakatan tarif antara pengemudi ojek pangkalan dan konsumen tidak hanya merupakan kesepakatan biasa dalam praktik sehari-hari, tetapi juga merupakan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.⁵ Setelah tarif disepakati sebelum perjalanan dimulai, konsumen berkewajiban untuk membayar sejumlah tarif sesuai dengan kesepakatan tersebut, sedangkan pengemudi berkewajiban memberikan layanan transportasi sesuai dengan rute dan tarif yang telah disepakati tanpa melakukan perubahan secara sepihak.

Dalam konteks ini, apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah disepakati, maka pihak tersebut dapat dianggap melakukan wanprestasi. Misalnya, apabila pengemudi menaikkan tarif setelah perjalanan selesai atau menuntut biaya tambahan yang tidak pernah disepakati sebelumnya, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk pelanggaran terhadap isi perjanjian.⁶ Akibat hukum dari wanprestasi tersebut dapat menimbulkan kewajiban bagi pihak yang melakukan pelanggaran untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pihak lainnya. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1243 KUHPerdata yang menyatakan bahwa penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan apabila debitur setelah dinyatakan lalai tetap tidak memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, dalam hubungan antara pengemudi ojek pangkalan dan konsumen, apabila pengemudi melanggar kesepakatan tarif sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka pengemudi dapat dimintai pertanggungjawaban untuk memberikan ganti kerugian.

⁴ Gunawan Widjaja and Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003).

⁵ Rufa Yelia, “PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA OTOMOTIF TERHADAP KERUSAKAN RANGKA SEPEDA MOTOR YANG MENIMBULKAN KERUGIAN KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN” (Universitas Malikussaleh, 2024).

⁶ Dwi Afni Maileni, “TINJAUAN YURIDIS TANGGUNGJAWAB PRODUK TERHADAP UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN,” *Jurnal Dimensi* 3, no. 3 (2014): 1–8.

Lebih lanjut, prinsip pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik juga diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang menyatakan bahwa “*perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.*” Prinsip itikad baik merupakan asas penting dalam hukum perjanjian yang menuntut para pihak untuk melaksanakan isi perjanjian secara jujur, wajar, dan tidak merugikan pihak lain.⁷ Dalam konteks hubungan antara pengemudi ojek pangkalan dan konsumen, itikad baik tercermin dari sikap pengemudi yang transparan dalam menyampaikan besaran tarif sejak awal perjalanan serta tidak memanfaatkan kondisi konsumen untuk memperoleh keuntungan secara tidak wajar. Dengan kata lain, pengemudi tidak boleh secara sepihak menaikkan tarif setelah perjalanan selesai atau menuntut pembayaran tambahan yang sebelumnya tidak pernah disepakati karena tindakan tersebut bertentangan dengan prinsip kejujuran dan keadilan dalam pelaksanaan perjanjian.

Selain ditinjau dari hukum perjanjian, hubungan hukum antara pengemudi ojek pangkalan dan konsumen juga berkaitan erat dengan aspek perlindungan konsumen. Dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang transparan mengenai tarif jasa transportasi sebelum menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, pengemudi ojek pangkalan sebagai penyedia jasa memiliki kewajiban untuk memberikan informasi tarif secara jelas kepada konsumen serta tidak melakukan perubahan tarif secara sepihak yang dapat merugikan konsumen. Kewajiban pelaku usaha untuk bertindak jujur dan tidak merugikan konsumen juga diatur dalam Pasal 7 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Dalam hal ini, pengemudi ojek pangkalan sebagai pelaku usaha jasa transportasi harus menjalankan usahanya dengan prinsip kejujuran, transparansi, dan keadilan terhadap konsumen. Dengan demikian,

⁷ Yuli Heriyanti, “KERUGIAN KONSUMEN SEBAGAI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN,” *Jurnal Pahlawan* 2, no. 2 (2019): 9–13.

kesepakatan tarif yang telah dibuat antara pengemudi dan konsumen harus dihormati serta dilaksanakan sesuai dengan prinsip itikad baik dan ketentuan hukum yang berlaku agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen sebagai pengguna jasa.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa kesepakatan tarif antara pengemudi ojek pangkalan dan konsumen memiliki kedudukan sebagai suatu perjanjian yang sah dan mengikat secara hukum. Kesepakatan tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang harus dilaksanakan dengan itikad baik sesuai dengan ketentuan hukum perdata dan prinsip perlindungan konsumen. Dengan demikian, setiap pelanggaran terhadap kesepakatan tarif dapat menimbulkan konsekuensi hukum bagi pihak yang melakukan pelanggaran.

2.2. Tanggung Jawab Pengemudi Ojek Pangkalan Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pelanggaran Kesepakatan Tarif

Tanggung jawab pengemudi ojek pangkalan terhadap kerugian konsumen akibat pelanggaran kesepakatan tarif pada dasarnya dapat dianalisis melalui dua perspektif utama, yaitu perspektif hukum perjanjian dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan perspektif perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁸ Kedua rezim hukum tersebut memberikan landasan normatif mengenai kewajiban para pihak dalam suatu hubungan hukum serta konsekuensi yang timbul apabila terjadi pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dibuat.⁹ Dalam praktik penggunaan jasa ojek pangkalan, hubungan hukum antara pengemudi dan konsumen muncul ketika terjadi kesepakatan mengenai tarif perjalanan yang harus dibayarkan oleh konsumen sebagai imbalan atas jasa transportasi yang diberikan oleh pengemudi.

Dalam hukum perdata Indonesia, setiap hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak dikenal sebagai perikatan. Perikatan tersebut dapat lahir dari perjanjian atau dari undang-undang sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa “*tiap-tiap perikatan*

⁸ Ni Kadek Sindhu Asri and I Made Kariyasa, “TINJAUAN YURIDIS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TINDAKAN WANPRESTASI PELAKU USAHA,” *Jurnal Hukum Mahasiswa* 4, no. 1 (2024): 1344–55.

⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016).

dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang.” Berdasarkan ketentuan tersebut, kesepakatan tarif antara pengemudi ojek pangkalan dan konsumen dapat dikategorikan sebagai perikatan yang lahir karena persetujuan para pihak. Dalam hal ini, pengemudi sebagai pihak yang menyediakan jasa transportasi memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sesuai dengan kesepakatan tarif yang telah disetujui bersama, sedangkan konsumen berkewajiban untuk membayar sejumlah tarif yang telah disepakati tersebut. Hubungan hukum tersebut menjadi semakin penting ketika terjadi pelanggaran terhadap kesepakatan tarif yang telah dibuat.¹⁰ Dalam praktiknya, pelanggaran kesepakatan tarif dapat terjadi ketika pengemudi secara sepihak menaikkan tarif setelah perjalanan selesai, menagih biaya tambahan yang sebelumnya tidak pernah disepakati, atau memanfaatkan kondisi tertentu untuk memaksa konsumen membayar lebih tinggi dari tarif awal. Tindakan tersebut pada dasarnya merupakan bentuk pelanggaran terhadap kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian sehingga dapat dikategorikan sebagai wanprestasi.

Wanprestasi dalam hukum perdata pada dasarnya merupakan kondisi ketika salah satu pihak dalam perjanjian tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah disepakati. Hal ini dapat berupa tidak melaksanakan kewajiban sama sekali, melaksanakan kewajiban tetapi tidak sesuai dengan perjanjian, melaksanakan kewajiban tetapi terlambat, atau melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Dalam konteks penggunaan jasa ojek pangkalan, pelanggaran kesepakatan tarif oleh pengemudi dapat dikategorikan sebagai bentuk pelaksanaan perjanjian yang tidak sesuai dengan isi perjanjian karena pengemudi menuntut pembayaran yang melebihi kesepakatan awal. Ketentuan mengenai konsekuensi hukum dari tidak dipenuhinya suatu perikatan diatur dalam Pasal 1239 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa *"Tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga."*

¹⁰ Randi Randi, “Tanggung Jawab Keperdataan Terkait Wanprestasi Pasal 7 Huruf F UU No . 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora* 1, no. 3 (2023): 173–84.

Berdasarkan ketentuan tersebut dapat dipahami bahwa apabila seseorang tidak memenuhi kewajiban yang timbul dari suatu perikatan, maka pihak tersebut dapat diwajibkan untuk memberikan penggantian biaya, kerugian, dan bunga kepada pihak yang dirugikan. Dalam konteks penggunaan jasa ojek pangkalan, apabila pengemudi melanggar kesepakatan tarif sehingga konsumen harus membayar lebih tinggi dari yang telah disepakati, maka pengemudi dapat dimintai pertanggungjawaban untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen. Lebih lanjut, kewajiban untuk memberikan ganti kerugian akibat tidak dipenuhinya suatu perikatan juga diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa *"Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya."*

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pihak yang melakukan wanprestasi dapat diwajibkan untuk memberikan ganti kerugian apabila pihak tersebut tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan. Dalam konteks hubungan antara pengemudi ojek pangkalan dan konsumen, apabila pengemudi tetap menuntut pembayaran yang melebihi kesepakatan tarif yang telah dibuat sebelumnya, maka konsumen memiliki hak untuk menuntut penggantian kerugian atas tindakan tersebut.¹¹ Selain itu, pelaksanaan perjanjian juga harus didasarkan pada prinsip itikad baik. Prinsip ini merupakan asas fundamental dalam hukum perjanjian yang mengharuskan para pihak untuk melaksanakan perjanjian secara jujur, adil, dan tidak merugikan pihak lain. Prinsip tersebut ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa *"Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik."*

Dalam konteks penggunaan jasa ojek pangkalan, itikad baik tercermin dari sikap pengemudi yang transparan dalam menentukan tarif perjalanan serta tidak melakukan perubahan tarif secara sepihak setelah perjalanan selesai. Apabila pengemudi

¹¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014).

menaikkan tarif secara sepihak tanpa persetujuan konsumen, maka tindakan tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap prinsip itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian. Selain ditinjau dari perspektif hukum perdata, tanggung jawab pengemudi ojek pangkalan terhadap kerugian konsumen juga dapat dianalisis melalui perspektif hukum perlindungan konsumen. Hal ini karena dalam hubungan antara pengemudi dan konsumen terdapat hubungan antara pelaku usaha dan pengguna jasa. Dalam konteks ini, pengemudi ojek pangkalan dapat dipandang sebagai pelaku usaha jasa transportasi yang menyediakan layanan kepada masyarakat sebagai konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan berbagai ketentuan yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dari tindakan pelaku usaha yang merugikan. Salah satu hak konsumen yang diatur dalam undang-undang tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jujur mengenai barang atau jasa yang digunakan. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak menyebutkan *"untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa."*

Dalam konteks penggunaan jasa ojek pangkalan, informasi mengenai tarif perjalanan merupakan bagian penting yang harus disampaikan secara jelas kepada konsumen sebelum perjalanan dimulai. Oleh karena itu, pengemudi ojek pangkalan memiliki kewajiban untuk menyampaikan besaran tarif secara transparan dan tidak menyesatkan. Apabila pengemudi menyampaikan tarif tertentu di awal perjalanan tetapi kemudian menagih pembayaran yang lebih tinggi setelah perjalanan selesai, maka tindakan tersebut dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan jujur. Selain itu, kewajiban pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya juga diatur dalam Pasal 7 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban *"beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya."*

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa setiap pelaku usaha, termasuk penyedia jasa transportasi seperti pengemudi ojek pangkalan, harus menjalankan usahanya dengan prinsip kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab terhadap konsumen. Dengan demikian, pengemudi tidak boleh memanfaatkan ketidaktahuan atau kondisi tertentu untuk memperoleh keuntungan secara tidak wajar dari konsumen. Lebih lanjut, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen juga diatur secara tegas dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa "*Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.*" Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan suatu barang atau jasa, maka pelaku usaha yang menyediakan barang atau jasa tersebut memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Dalam konteks pelanggaran kesepakatan tarif oleh pengemudi ojek pangkalan, kerugian yang dialami konsumen dapat berupa kerugian finansial akibat pembayaran tarif yang lebih tinggi dari yang telah disepakati sebelumnya.¹²

Bentuk ganti rugi yang harus diberikan oleh pelaku usaha juga diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa "*Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.*" Dalam konteks pelanggaran kesepakatan tarif oleh pengemudi ojek pangkalan, bentuk ganti rugi yang paling relevan adalah pengembalian uang kepada konsumen atas kelebihan pembayaran yang dipungut secara tidak sah. Dengan demikian, apabila pengemudi telah memungut tarif yang melebihi kesepakatan awal, maka pengemudi memiliki kewajiban untuk mengembalikan kelebihan pembayaran tersebut kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelanggaran yang dilakukan. Selain itu,

¹² Edwin Yuliska, "PERAN PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN DAN PELAKU USAHA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999," *Journal of Global Legal Review* 2, no. 2 (2024): 99–108.

kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian juga diatur dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban *"memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian."*

Dalam hal ini, apabila jasa transportasi yang diberikan oleh pengemudi tidak sesuai dengan kesepakatan tarif yang telah dibuat, maka pengemudi memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi kepada konsumen sebagai bentuk pemulihan hak konsumen yang telah dirugikan. Dengan demikian, tanggung jawab pengemudi ojek pangkalan terhadap kerugian konsumen akibat pelanggaran kesepakatan tarif dapat dilihat sebagai bentuk tanggung jawab hukum yang bersumber dari dua dasar utama, yaitu wanprestasi dalam hukum perdata dan tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen. Kedua dasar hukum tersebut memberikan perlindungan bagi konsumen agar tidak mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha yang tidak jujur atau tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengemudi ojek pangkalan memiliki kewajiban hukum untuk mematuhi kesepakatan tarif yang telah dibuat bersama dengan konsumen. Apabila pengemudi melanggar kesepakatan tersebut dengan menaikkan tarif secara sepihak atau menagih biaya tambahan yang tidak pernah disepakati sebelumnya, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi serta pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen. Oleh karena itu, pengemudi dapat dimintai pertanggungjawaban hukum untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen sebagai bentuk pemulihan atas kerugian yang dialami.

3. CONCLUSION

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kesepakatan tarif antara pengemudi ojek pangkalan dan konsumen memiliki kedudukan sebagai suatu perjanjian yang sah dalam perspektif hukum perdata selama memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPperdata. Kesepakatan tersebut menimbulkan hubungan hukum yang mengikat para pihak sebagaimana ditegaskan dalam

Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata yang menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak yang membuatnya. Oleh karena itu, setelah tarif disepakati, pengemudi berkewajiban memberikan jasa transportasi sesuai kesepakatan, sementara konsumen berkewajiban membayar sesuai tarif yang telah ditentukan. Apabila pengemudi secara sepihak melanggar kesepakatan tarif, seperti menaikkan tarif atau menagih biaya tambahan yang tidak pernah disepakati sebelumnya, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan konsekuensi hukum berupa kewajiban untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen. Selain itu, tanggung jawab pengemudi ojek pangkalan terhadap kerugian konsumen juga dapat dianalisis dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. Pengemudi sebagai penyedia jasa transportasi dapat dipandang sebagai pelaku usaha yang memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai tarif jasa yang ditawarkan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila pengemudi melanggar kesepakatan tarif sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka pengemudi memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban hukum. Dengan demikian, pelanggaran terhadap kesepakatan tarif tidak hanya merupakan pelanggaran terhadap hukum perjanjian, tetapi juga dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, diperlukan adanya peningkatan kesadaran hukum bagi para pengemudi ojek pangkalan mengenai pentingnya mematuhi kesepakatan tarif yang telah dibuat dengan konsumen. Pengemudi sebagai penyedia jasa transportasi seharusnya menjalankan usahanya dengan prinsip itikad baik, transparansi, serta kejujuran dalam menentukan tarif jasa sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Selain itu, konsumen juga perlu diberikan pemahaman mengenai hak-haknya sebagai pengguna jasa transportasi agar dapat menghindari praktik penetapan tarif yang tidak wajar serta berani menuntut haknya apabila terjadi pelanggaran kesepakatan tarif. Di samping itu, pemerintah dan pihak terkait juga perlu memberikan perhatian terhadap praktik layanan transportasi informal seperti ojek pangkalan dengan menyusun kebijakan atau pedoman tarif yang lebih jelas guna mencegah terjadinya sengketa antara pengemudi dan konsumen.

Pengawasan terhadap praktik pelayanan jasa transportasi juga perlu ditingkatkan agar tercipta hubungan yang adil dan seimbang antara penyedia jasa dan pengguna jasa. Dengan adanya kepastian hukum dan pengawasan yang memadai, diharapkan praktik pelanggaran kesepakatan tarif dapat diminimalisir sehingga perlindungan hukum bagi konsumen dapat terwujud secara lebih efektif.

REFERENCES

- Asri, Ni Kadek Sindhu, and I Made Kariyasa. "TINJAUAN YURIDIS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TINDAKAN WANPRESTASI PELAKU USAHA." *Jurnal Hukum Mahasiswa* 4, no. 1 (2024): 1344–55.
- Heriyanti, Yuli. "KERUGIAN KONSUMEN SEBAGAI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN." *Jurnal Pahlawan* 2, no. 2 (2019): 9–13.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Maileni, Dwi Afni. "TINJAUAN YURIDIS TANGGUNGJAWAB PRODUK TERHADAP UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN." *Jurnal Dimensi* 3, no. 3 (2014): 1–8.
- Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Randi, Randi. "Tanggung Jawab Keperdataan Terkait Wanprestasi Pasal 7 Huruf F UU No . 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora* 1, no. 3 (2023): 173–84.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Widjaja, Gunawan, and Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Yelia, Rufa. "PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PELAKU USAHA OTOMOTIF TERHADAP KERUSAKAN RANGKA SEPEDA MOTOR YANG MENIMBULKAN KERUGIAN KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN." Universitas Malikussaleh, 2024.
- Yuliska, Edwin. "PERAN PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN DAN PELAKU

USAHA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999.” *Journal of Global Legal Review* 2, no. 2 (2024): 99–108.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016.