



Perlindungan Hak Aman dan Nyaman Warga Negara Atas Layanan Penggunaan Transportasi Online Di Kota Medan

Nazlah Aulia

Universitas Negeri Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email: nazlahaulia27@gmail.com

Jamaludin

Universitas Negeri Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email: jamaludin@unimed.ac.id

**Corresponding Author*

Article History

Submitted : 2026-06-17

Accepted : 2026-06-20

Revised : 2026-06-19

Published : 2026-06-20

DOI: <https://doi.org/10.31571/jpkn.v10i1.10938>

Abstrak

Penelitian ini mengkaji perlindungan hak warga negara atas keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan transportasi online di Kota Medan. Permasalahan utama terletak pada lemahnya implementasi regulasi, pengawasan pemerintah, dan tanggung jawab perusahaan platform. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, serta analisis data berbantuan ATLAS.TI, berlandaskan teori hak kewarganegaraan T.H. Marshall (1950). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan pengguna melalui fitur keamanan aplikasi, verifikasi pengemudi, dan sistem pengaduan belum optimal, dengan masih terjadinya penyalahgunaan data pribadi hingga kekerasan terhadap pengguna. Peran pemerintah terkendala ketiadaan regulasi daerah yang spesifik, sementara perusahaan platform masih memiliki celah dalam verifikasi pengemudi dan perlindungan privasi data. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan regulasi daerah khusus transportasi online dan penguatan sistem perlindungan pengguna secara menyeluruh.

Kata Kunci: Hak Layanan, Transportasi Online, Kota Medan

Abstract

This study examines the protection of citizens' rights to security and comfort in online transportation services in Medan City. The main problems lie in the weak implementation of regulations, government oversight, and the responsibility of platform companies. The study used a descriptive qualitative method with interview, observation, and documentation study techniques, as well as data analysis assisted by ATLAS.TI, based on T.H. Marshall's (1950) theory of citizenship rights. The results show that user protection through application security features, driver verification, and complaint systems is not optimal, with the continued occurrence of misuse of personal data and violence against users. The government's role is hampered by the lack of specific regional regulations, while platform companies still have gaps in driver verification and data privacy protection. This study recommends the development of regional regulations specifically for online transportation and the strengthening of the overall user protection system.

Keyword: Service Rights, Online Transportation, Medan City.

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas sosial dan ekonomi di perkotaan. Dalam perkembangan teknologi dan urbanisasi yang pesat, sistem transportasi di Indonesia mengalami transformasi



signifikan dengan hadirnya layanan transportasi online. Transformasi peradaban dunia telah memasuki era Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dimana manusia ditandai dengan fenomena masyarakat teknologi (Batubara, 2017).

Transportasi hadir untuk mendukung pembangunan sektor perhubungan, angkutan jalan, perekonomian, dan jasa pengiriman barang. Keperluan terhadap transportasi begitu banyak, mulai dari anak-anak sampai orang dewasa, perempuan maupun laki-laki. Para pelaku usaha melakukan inovasi dalam pelayanan jasa transportasi sehingga muncullah jasa transportasi online seperti aplikasi Grab, Gojek, dan berbagai platform lainnya yang terus berkembang (Amelia & Nurwati, 2024).

Kota Medan sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia menghadapi tantangan kompleks dalam penyediaan sistem transportasi yang memadai bagi jutaan penduduknya. Dengan jumlah penduduk yang terus meningkat dan aktivitas ekonomi yang semakin dinamis, kebutuhan akan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau menjadi kebutuhan fundamental yang harus dipenuhi. Era digitalisasi telah melahirkan berbagai platform transportasi online yang menawarkan layanan dengan standar berbeda, namun keberadaannya menimbulkan pertanyaan mengenai regulasi dan perlindungan hak konsumen yang memadai. Data dari asosiasi ojek online menunjukkan bahwa jumlah pengemudi transportasi online di Indonesia telah mencapai 4 juta driver pada tahun 2023, menunjukkan pertumbuhan signifikan sektor ini dalam perekonomian nasional (Lubis, 2023).

Perlindungan hak warga negara atas keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan transportasi merujuk pada jaminan konstitusional yang diberikan negara kepada setiap warga negara untuk memperoleh layanan transportasi yang memenuhi standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan sesuai dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia (Sari & Setiawan, 2024). Konsep ini mencakup aspek fisik berupa keamanan perjalanan dari risiko kecelakaan dan tindak kejahatan, serta aspek non-fisik berupa kenyamanan psikologis, aksesibilitas layanan, dan perlakuan yang adil tanpa diskriminasi. Dalam konteks hukum Indonesia, perlindungan ini dijamin oleh UUD 1945 Pasal 28D ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

Transportasi online sebagai moda transportasi berbasis aplikasi digital menggunakan teknologi informasi untuk menghubungkan penumpang dengan penyedia jasa transportasi melalui platform digital. Meskipun menawarkan kemudahan akses dan transparansi tarif, transportasi online memiliki kewajiban yang sama dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak pengguna, namun implementasinya seringkali menghadapi berbagai kendala teknis,

regulasi, dan sosial yang berdampak pada tingkat keamanan dan kenyamanan pengguna (Defriansyah & Haryadi, 2025).

Studi mengenai jaminan hak-hak masyarakat terhadap keselamatan dan kenyamanan dalam layanan angkutan daring di wilayah Medan memiliki urgensi tinggi karena transportasi merupakan kebutuhan fundamental yang terkait erat dengan hak dasar manusia untuk melakukan mobilitas dan perpindahan lokasi secara aman. Di samping itu, mutu layanan transportasi yang menjamin keamanan dan kenyamanan akan memberikan pengaruh langsung terhadap produktivitas perekonomian warga, standar kehidupan, serta kompetitivitas perkotaan. Riset ini juga memiliki kepentingan untuk menghasilkan saran kebijakan yang mampu meningkatkan efektivitas proteksi hak-hak masyarakat sekaligus memperkuat mekanisme pengawasan dan pelaksanaan regulasi di bidang transportasi, sehingga mampu mewujudkan ekosistem transportasi yang sustainable dan adil bagi semua kalangan masyarakat (Khalid, 2019).

Dalam perspektif kewarganegaraan, setiap warga negara Indonesia dijamin haknya untuk memperoleh rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28G ayat (1) UUD 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya (Budiywono, 2025). Dalam layanan transportasi online, hak atas keamanan ini seharusnya menjadi bagian inheren dari hak konsumen untuk mendapatkan layanan yang aman dan berkualitas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, deretan kasus tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara jaminan normatif dan realitas empiris di lapangan (Siahaan, 2025).

Berdasarkan observasi dan kajian literatur yang dilakukan terhadap kondisi layanan transportasi online di Kota Medan, ditemukan bahwa permasalahan perlindungan hak warga negara atas keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan transportasi masih menjadi isu yang belum terselesaikan secara komprehensif. Meskipun berbagai regulasi seperti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat, telah diterbitkan oleh pemerintah pusat maupun daerah, implementasi di lapangan menunjukkan kesenjangan yang signifikan antara norma hukum dengan praktik penyelenggaraan layanan transportasi. Fenomena ini tercermin dari munculnya berbagai kasus pelanggaran hak konsumen dalam layanan transportasi online, mulai dari aspek keamanan fisik hingga hak warga negara atas keamanan dan kenyamanan di ruang publik.

Konsep hak warga negara ini sejalan dengan teori kewarganegaraan yang dikembangkan oleh T.H. Marshall (1950) Marshall berpendapat bahwa hak sosial merupakan dimensi kewarganegaraan yang mencakup hak atas kesejahteraan ekonomi, keamanan, dan partisipasi penuh dalam warisan sosial masyarakat, termasuk akses terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Konsep ini sejalan dengan penelitian Ibrahim (2024) menegaskan bahwa dimensi hak sosial Marshall sangat relevan dengan jaminan rasa aman dan nyaman warga negara dalam mengakses fasilitas umum, di mana pemenuhan hak atas rasa aman dan nyaman dalam fasilitas umum merupakan tanggung jawab negara yang harus diwujudkan melalui penguatan sistem pelayanan yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kesejahteraan warga negara. Dalam konteks transportasi online di Kota Medan, kerangka teori Marshall tentang hak sosial dan konsep *welfare state* ini sangat relevan karena menunjukkan bahwa keamanan dan kenyamanan layanan transportasi bukan sekadar urusan pasar atau tanggung jawab perusahaan semata, melainkan bagian integral dari hak sosial warga negara yang harus dijamin oleh negara melalui regulasi yang efektif, pengawasan yang ketat, dan penegakan hukum yang konsisten.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan bentuk perlindungan hak warga negara atas keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan transportasi online di Kota Medan; (2) menganalisis peran pemerintah dalam mengoptimalkan perlindungan layanan keamanan pengguna transportasi online di Kota Medan; dan (3) menganalisis peran perusahaan dalam mengoptimalkan perlindungan layanan keamanan pengguna transportasi online di Kota Medan.

METODE

Pada Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya menggali fenomena perlindungan hak warga negara secara mendalam sesuai konteks sosial dan hukum yang berkembang di Kota Medan, bukan sekadar mengukur variabel secara numerik. Jenis deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual kondisi perlindungan keamanan pengguna transportasi online berdasarkan data yang diperoleh di lapangan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara. Pertama, wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan panduan wawancara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, persepsi, dan penilaian informan secara komprehensif. Kedua, observasi lapangan terhadap kondisi dan perilaku pengemudi di beberapa titik operasional transportasi online di Kota Medan. Ketiga, studi dokumentasi terhadap regulasi yang berlaku, serta berbagai dokumen kebijakan terkait lainnya.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan

kesimpulan atau verifikasi. Keseluruhan proses analisis data didukung dengan perangkat lunak ATLAS.TI untuk membantu pengkodean (coding), kategorisasi tema, dan pemetaan hubungan antarkonsep secara sistematis. Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hak Warga Negara Atas Keamanan dan Kenyamanan dalam Pelayanan Transportasi Online di Kota Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hak warga negara atas keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan transportasi online di Kota Medan telah diwujudkan dalam empat dimensi utama, meskipun implementasinya masih belum optimal.

Pertama, perlindungan melalui fitur keamanan aplikasi. Platform transportasi online telah menyediakan fitur berbagi perjalanan (share trip) secara real-time dan tombol darurat (SOS button) sebagai sarana perlindungan selama perjalanan. Sebagian informan mengaku aktif memanfaatkan fitur tersebut. Namun, tingkat kesadaran dan penggunaan fitur keamanan di kalangan pengguna masih sangat bervariasi. Banyak informan yang tidak mengetahui secara detail fitur keamanan yang tersedia, sehingga potensi perlindungan teknologi belum dimanfaatkan secara merata.

Kedua, perlindungan melalui sistem verifikasi identitas pengemudi. Pengguna secara aktif melakukan pengecekan mandiri terhadap identitas pengemudi sebelum menaiki kendaraan, meliputi pencocokan nama, foto, plat nomor, dan atribut resmi. Namun, sejumlah informan menemukan ketidaksesuaian antara identitas di aplikasi dengan kondisi di lapangan, seperti perbedaan plat nomor atau pengemudi yang berbeda dari akun terdaftar. Kondisi ini mencerminkan bahwa sistem verifikasi yang ada belum sepenuhnya akuntabel dan belum mampu memberikan jaminan identitas yang kuat bagi pengguna.

Ketiga, perlindungan melalui sistem pengaduan dan rating. Hampir seluruh informan menyatakan bahwa respons yang paling lazim dilakukan ketika mengalami kejadian tidak menyenangkan adalah memberikan rating rendah dan catatan evaluasi melalui aplikasi. Meski mekanisme ini memberikan ruang partisipasi bagi pengguna, sejumlah informan menilai sistem ini belum efektif, terutama ketika riwayat percakapan terhapus otomatis dari aplikasi sehingga menghilangkan potensi barang bukti pelanggaran.

Keempat, perlindungan privasi data dan asuransi perjalanan. Salah satu temuan serius adalah adanya kasus penyalahgunaan data pribadi pengguna, di mana pengemudi menyalahgunakan nomor kontak pengguna yang tercantum di aplikasi untuk menghubungi di luar keperluan layanan. Sementara itu, keberadaan asuransi perjalanan masih belum diketahui secara luas oleh pengguna, dan prosedur klaimnya pun tidak familiar bagi mayoritas informan.

Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan signifikan antara jaminan normatif yang telah diatur dalam UUD 1945 Pasal 28G ayat (1), UU Nomor 8 Tahun 1999, dan Permenhub Nomor 12 Tahun 2019, dengan realitas yang dialami pengguna di lapangan. Hal ini sejalan dengan pandangan Marshall (1950) bahwa hak sosial warga negara atas layanan publik yang aman tidak cukup hanya dijamin secara formal, tetapi harus diwujudkan secara substantif melalui sistem perlindungan yang efektif dan merata.

Peran Pemerintah dalam Mengoptimisasi Perlindungan Layanan Keamanan Pengguna Transportasi Online di Kota Medan

Peran Dinas Perhubungan Kota Medan masih sangat terbatas akibat belum tersedianya regulasi daerah yang secara khusus mengatur operasional transportasi online. Narasumber dari Dishub mengakui bahwa pengaturan transportasi online selama ini lebih banyak berasal dari perusahaan platform secara langsung, bukan dari Pemerintah Kota Medan. Kondisi ini menciptakan kekosongan regulasi (*regulatory gap*) yang serius di tingkat daerah. Dishub hanya mampu melakukan pengawasan yang bersifat umum terhadap ketertiban lalu lintas, seperti pengemudi yang melawan arus atau menggunakan ponsel saat berkendara, tanpa dapat menyentuh substansi perlindungan hak pengguna secara spesifik. Kewajiban teknis seperti uji KIR dan inspeksi kelayakan kendaraan pun belum dapat diterapkan sepenuhnya kepada pengemudi transportasi online karena ambiguitas status hukumnya. Sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak-hak pengguna transportasi online juga sangat minim, sebagaimana dikonfirmasi oleh mayoritas informan pengguna yang mengaku belum pernah menerima sosialisasi langsung dari pemerintah.

Peran Polrestabes Medan lebih bersifat represif dan reaktif. Kepolisian telah menjalankan mekanisme penanganan kasus secara terstruktur, mulai dari penerimaan laporan, pengumpulan bukti digital, hingga koordinasi dengan perusahaan platform untuk memperoleh data identitas pengemudi yang terlibat kasus. Namun fungsi preventif dan edukasi publik masih perlu diperkuat mengingat tidak semua korban bersedia melapor, terutama ketika kerugian dianggap kecil atau bukti tidak tersedia. Kepolisian merekomendasikan kolaborasi tiga pihak antara masyarakat, perusahaan platform, dan kepolisian untuk membangun ekosistem transportasi online yang lebih aman.

Kondisi ini mencerminkan lemahnya fungsi pemerintah sebagai regulator (*regulatory function*) dan pelindung hak warga negara (*protective function*) dalam domain transportasi online. Ketiadaan regulasi daerah yang spesifik menjadi hambatan struktural terbesar yang membuat pengawasan substantif tidak dapat dilakukan secara efektif.

Peran Perusahaan dalam Mengoptimalkan Perlindungan Layanan Keamanan Pengguna Transportasi Online di Kota Medan

Perusahaan platform, khususnya Gojek dan Grab, memegang peran sentral dalam ekosistem perlindungan pengguna karena mengendalikan seluruh infrastruktur layanan secara langsung. Sistem rekrutmen dan verifikasi pengemudi dilakukan melalui pengunggahan dokumen secara digital pada tahap pendaftaran awal, disertai pelatihan onboarding mengenai standar pelayanan. Namun efektivitas verifikasi ini dipertanyakan karena masih ditemukan ketidaksesuaian identitas pengemudi di lapangan, mengindikasikan adanya celah dalam sistem verifikasi berkelanjutan (*continuous verification*).

Penerapan tata tertib dan sistem sanksi telah dilakukan secara komprehensif oleh kedua platform. Dokumen TARTIBJEK Gojek yang berlaku sejak 22 April 2026 menetapkan tiga pilar utama, yaitu Keselamatan dalam Berkendara, Perilaku dan Kualitas Layanan, serta Kejujuran dalam Penggunaan Aplikasi, dengan sistem sanksi berjenjang mulai dari peringatan hingga pemutusan kemitraan permanen. Grab juga menetapkan pemutusan kemitraan langsung bagi pengemudi yang terbukti melakukan kekerasan atau pelecehan seksual. Namun efektivitas sistem sanksi ini sangat bergantung pada kecepatan dan akurasi deteksi pelanggaran yang sering kali terhambat oleh minimnya bukti dan rendahnya tingkat pelaporan pengguna.

Perlindungan privasi data menjadi salah satu isu kritis yang terungkap dalam penelitian ini. Kasus penyalahgunaan nomor kontak pengguna oleh pengemudi menunjukkan bahwa penerapan teknologi penyamaran nomor (*number masking*) belum diterapkan secara penuh dan menyeluruh. Informan merekomendasikan agar pengemudi sama sekali tidak memiliki akses ke nomor kontak langsung pengguna guna mencegah penyalahgunaan di luar konteks layanan.

Kepatuhan terhadap standar layanan juga menunjukkan inkonsistensi yang cukup signifikan, di mana tidak semua pengemudi menggunakan atribut resmi secara lengkap dan kondisi perlengkapan keselamatan seperti helm terkadang tidak layak pakai. Kondisi ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengawasan perusahaan terhadap standar layanan mitra di lapangan masih perlu diperkuat secara substansial.

SIMPULAN

Hasil kajian perlindungan hak warga negara atas keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan transportasi online di Kota Medan dapat ditarik tiga kesimpulan utama. *Pertama*, perlindungan hak warga negara atas keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan transportasi online di Kota Medan telah diwujudkan melalui berbagai mekanisme, namun masih terdapat kesenjangan signifikan antara jaminan normatif dengan realitas di lapangan yang tercermin dari masih terjadinya penyalahgunaan data pribadi, ketidaksesuaian identitas pengemudi, pelecehan verbal, hingga kekerasan seksual terhadap pengguna. *Kedua*, peran pemerintah belum optimal.

Dinas Perhubungan Kota Medan terkendala oleh ketiadaan regulasi daerah yang spesifik sehingga pengawasannya masih bersifat umum dan tidak mampu menyentuh substansi perlindungan hak pengguna, sementara Polrestabes Medan telah menjalankan peran represif namun fungsi preventif dan edukasi publik masih perlu diperkuat secara signifikan. *Ketiga*, perusahaan platform telah memiliki kebijakan internal yang komprehensif, namun masih terdapat celah dalam verifikasi pengemudi secara berkelanjutan, perlindungan privasi data pengguna, serta inkonsistensi kepatuhan pengemudi terhadap standar layanan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, M., & Nurwati, M. (2024). *Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Online Perempuan dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia (Studi Kasus Pengguna Grab di Jakarta)*. *Karimah Tauhid*, 3(12), 13622–13637.
- Batubara, A., & Darmawan, C. (2017). *Revitalisasi Paradigma Konservatif Pendidikan Demokrasi pada Pendidikan Kewarganegaraan dengan Inovasi Media Pembelajaran*.
- Budiywono, E. (2025). Analisis Yuridis Hak dan Kewajiban Warga Negara dalam Perspektif Hukum. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam*, 16(2), 73–85.
- Defriansyah, D., & Haryadi, E. (2025). Aspek Hukum Pengelolaan Transportasi Umum Berbasis Aplikasi Online Menurut Undang-Undang Pengangkutan. *Consensus: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 13–20.
- Ibrahim, M. (2024). Rasa Aman Warga Negara Dalam Fasilitas Umum: Studi Kasus Jembatan Penyeberangan Orang UIN Jakarta. *Jurnal Hukum Motivasi Pendidikan Masyarakat dan Bahasa Harapan*, 2(2).
- Khalid, Z. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Resam Jurnal Hukum*, 5(1), 57–73.
- Lubis, A. M., Novianto, A., & Pratama, M. R. (2023). *Cek Fakta: Tepatkah Meregulasi Ojek 'Online' Sebagai Bagian Transportasi Umum? The Conversation*. <https://theconversation.com/cek-fakta-tepatkah-meregulasi-ojek-online-sebagai-bagian-transportasi-umum-220226>
- Marshall, T. H. (1950). *Citizenship and Social Class and Other Essays*. Cambridge University Press.
- Sari, A., & Setiawan, Y. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan dan Kenyamanan Bagi Pengguna Jasa Angkutan Travel. *Commerce Law*, 4(2), 289–298.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96).
- Siahaan, S. M. (2025). Tindak Pidana Pelecehan Seksual Yang Terjadi Di Transportasi Umum Berdasarkan UU No. 12 Tahun 2022 Tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. *Jurnal Globalisasi Hukum*, 2(1), 126–147.