



**PELAKSANAAN ASURANSI JIWA TERHADAP PENUMPANG OJEK  
ONLINE (STUDI PT. GO-JEK INDONESIA dan PT. ASURANSI  
ALLIANZ UTAMA INDONESIA)**

Azka Rahmadyarti\*, Rinitami Njatrijani, Hendro Saptono  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [azkarahmadyarti21@gmail.com](mailto:azkarahmadyarti21@gmail.com)

**Abstrak**

Asuransi merupakan perlindungan finansial yang digunakan di saat ada kejadian-kejadian tidak terduga. Asuransi juga merupakan perjanjian antara dua pihak yaitu perusahaan asuransi dengan pemegang polis asuransi. Pemegang polis wajib membayarkan premi agar dapat mengajukan klaim. Asuransi untuk penumpang ojek *online* di sediakan sebagai sarana penunjang dari perusahaan penyedia layanan jasa ojek *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan klaim sehubungan dengan adanya klaim dari pihak penyedia layanan ojek *online* kepada perusahaan asuransi atas terjadinya kecelakaan yang dialami oleh penumpang untuk menunjang peningkatan kualitas dari layanan ojek *online*. Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah yuridis empiris. Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif analisis. Metode pengumpulan data dilakukan oleh penulis dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian yang dapat dikemukakan berdasarkan penelitian yang dilakukan adalah adanya tanggungjawab dari penyedia layanan ojek *online* terhadap penumpangnya yang mengalami kecelakaan serta adanya tanggungjawab dari perusahaan asuransi dalam mematuhi perjanjian yang telah disepakati. Penumpang yang mengalami kecelakaan tidak ditelantarkan dan tetap dapat perhatian dari layanan yang telah dipilih. Kesimpulan yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan adalah adanya kerjasama yang baik antara perusahaan asuransi dengan penyedia layanan jasa untuk meningkatkan kepercayaan calon penumpang dengan melaksanakan asuransi untuk penumpang.

**Kata kunci:** *Perjanjian, Premi, Klaim, Perusahaan asuransi, Penyedia jasa ojek online*

**Abstract**

*Insurance is a financial protection that is used when there are unexpected events. Insurance is also an agreement between the two parties, ie the insurance company to insurance policy holders. Policyholders are required to pay a premium in order to file a claim. Insurance for online motorcycle passenger is provided as a means of supporting the service provider of enterprise online motorcycle taxi services. This study aims to investigate the implementation of the claims in connection with the claims of the motorcycle online service provider to the insurance company on the occurrence of accidents suffered by passengers to support the quality of service motorcycle online. Methods used in the writing of this law is the empirical jurisdiction. Specification used in this research is descriptive analysis. Methods of data collection is done by the author using primary data and secondary data. Methods of data analysis used in this study using qualitative analysis. The results of the research to be made based on research conducted is the responsibility of the service provider of online motorcycle to their passengers involved in the accident as well as the accountability of insurance companies in complying with the agreement that has been agreed. Passengers who have an accident is not abandoned and remains the most attention from the services you have selected. The conclusion of the research that has been done is a good cooperation between the insurance company and the service provider services to increase confidence in prospective passengers to carry insurance for passengers.*

**Keywords:** *Agreement, premiums, claims, insurance company, provider of online motorcycle services*

## I. PENDAHULUAN

Asuransi adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada tindakan, sistem, atau bisnis dimana perlindungan finansial (atau ganti rugi secara finansial) untuk jiwa, properti, kesehatan dan lain sebagainya mendapatkan penggantian dari kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang dapat terjadi seperti kematian, kehilangan, kerusakan atau sakit, di mana melibatkan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan tersebut.

Asuransi dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang usaha perasuransian adalah Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau

pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidakpasti; atau

- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Badan yang menyalurkan risiko disebut "tertanggung", dan badan yang menerima risiko disebut "penanggung". Perjanjian antara kedua badan ini disebut *kebijakan*: ini adalah sebuah kontrak legal yang menjelaskan setiap istilah dan kondisi yang dilindungi. Biaya yang dibayar oleh "tertanggung" kepada "penanggung" untuk risiko yang ditanggung disebut "premi". Ini biasanya ditentukan oleh "penanggung" untuk dana yang bisa diklaim pada masa depan, biaya administratif, dan keuntungan.

Definisi Asuransi menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), tentang asuransi atau pertanggungan seumurnya, Bab 9, Pasal 246:

"Asuransi atau Pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana

seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.”

Asuransi dapat diberikan kepada pengemudi dan penumpang yang mengalami kecelakaan. Pengertian pengemudi terdapat pada Pasal 1 angka 23 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan pengemudi adalah orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan yang telah memiliki Surat Ijin Mengemudi. Sedangkan pengertian penumpang dijelaskan pada Pasal 1 angka 25 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan.

Ojek atau ojeg adalah transportasi umum informal di Indonesia yang berupa sepeda motor atau sepeda, namun lebih lazim berupa sepeda motor. Disebut informal karena keberadaannya tidak diakui pemerintah dan tidak ada izin untuk pengoperasiannya.

Penumpang biasanya satu orang namun kadang bisa berdua. Dengan harga yang ditentukan dengan tawar menawar dengan sopirnya dahulu setelah itu sang sopir akan mengantarkan ke tujuan yang diinginkan penumpangnya.

- 1) Bagaimana pengaturan dan pelaksanaan perlindungan penumpang melalui asuransi terhadap penumpang jasa layanan ojek online?
- 2) Bagaimana penyelesaian klaim antara korban dengan PT. GO-JEK INDONESIA dan PT. ASURANSI ALLIANZ UTAMA INDONESIA?

## II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan hukum yuridis normatif, yaitu penelitian yang berdasarkan pada kaidah-kaidah hukum yang ada dan juga dengan melihat kenyataan-kenyataan yang terjadi. Pendekatan yuridis adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>1</sup> Faktor-faktor yuridisnya adalah peraturan-peraturan atau norma-norma

---

<sup>1</sup> Roni Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta:Ghalia Indonesia,1982), halaman.20.

hukum yang berhubungan dengan buku-buku atau literatur-literatur yang digunakan untuk menyusun skripsi ini berkisar pada hukum perdata dagang sebagai disiplin ilmu hukum, sedangkan pendekatan normatif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder terhadap asas-asas hukum serta studi kasus yang dengan kata lain sering disebut sebagai penelitian hukum kepustakaan.<sup>2</sup>

Spesifikasi penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa penelitian deskriptif analitis. Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan dalam masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya, selanjutnya dilakukan analisis melalui peraturan-peraturan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum, pendapat para sarjana, praktisi, dan praktek pelaksanaan hukum yang menyangkut mengenai materi proses pelaksanaan perlindungan hukum terhadap investor obligasi terhadap risiko gagal bayar. Analisa penelitian ini diharapkan dapat mengetahui keadaan

yang ada pada teori dan praktek, sehingga diharapkan pada akhir kegiatan dapat memecahkan masalah yang ada. Metode analisis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Analisis data dilakukan secara kualitatif, komperhensif, dan lengkap. Analisis data artinya menguraikan data secara bermutu dalam kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis. Komperhensif artinya analisis data secara mendalam dari berbagai aspek sesuai dengan lingkup penelitian. Lengkap artinya tidak ada bagian yang terlupakan, semuanya sudah masuk analisi. Analisis data dan interpretasi seperti ini akan menghasilkan produk penelitian hukum normatif yang sempurna.<sup>3</sup> Data yang telah terkumpul tersebut kemudian di analisa, diuraikan dan dihubungkan antara data yang satu dengan data yang lainnya secara sistematis. Data yang berupa uraian tersebut setelah dianalisis kemudian pada akhirnya disusun atau disajikan dalam bentuk laporan skripsi. Metode kualitatif digunakan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman atas kebenaran

---

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal.13.

---

<sup>3</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung : Citra Aditya Bakti,2004),halaman.127.

tersebut yaitu apa yang menjadi latar belakang hal tersebut dikaji.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4. 1 Pengaturan dan Pelaksanaan Asuransi Penumpang Ojek Online**

##### **4.1.1 Asuransi Jiwa**

##### **4.1.1.1 Pengertian asuransi Jiwa**

Definisi asuransi jiwa yaitu bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial yang tak terduga. Suatu kontrak perjanjian antara pemegang polis dengan perusahaan asuransi atau insurer, yang dimana pihak asuransi berjanji untuk membayarkan nominal uang jika terjadi risiko kematian terhadap pihak pemegang asuransi/polis.

##### **a. Jenis-jenis Asuransi Jiwa**

Macam-macam jenis produk yang dimiliki oleh asuransi jiwa, masing-masing jenis produk tersebut memiliki keunggulan atau kelebihan yang berbeda. Berbagai macam jenis produk ini bertujuan untuk melayani masyarakat yang memiliki berbagai macam kebutuhan, kemampuan, serta daya beli. Jenis

produk asuransi jiwa tersebut yakni :

1. Asuransi Jiwa Berjangka adalah suatu kebijakan yang paling sederhana dan yang paling murah. Polis ini biasanya diambil untuk jangka waktu tertentu, misalnya antara 10, 20 atau 30 tahun. Tujuannya yaitu untuk menyediakan kebutuhan temporer, misalnya seperti pendidikan anak, rumah, pembayaran properti dan sebagainya. Jenis-jenis dari produk ini cocok bagi yang memiliki kebutuhan untuk biaya asuransi yang besar, akan tetapi hanya mempunyai daya beli yang terbatas.
2. Asuransi Jiwa Seumur Hidup adalah satu jenis dasar Asuransi Jiwa Permanen yang memberikan proteksi asuransi seumur hidup untuk seseorang. Jika ingin manfaat yang lebih dari sekedar santunan

kematian, ataupun yang menyukai ide tabungan jangka panjang. Jika menginginkan proteksi jiwa sekaligus memiliki tabungan untuk kebutuhan darurat, misalnya seperti biaya tagihan rumah sakit ataupun ingin mendapatkan pertumbuhan modal investasi, dapat mempertimbangkan membeli polis asuransi ini. Akan tetapi bersiaplah untuk membayar premi yang lebih tinggi, dari pada Asuransi Jiwa Berjangka.

3. Asuransi Jiwa Dwiguna adalah suatu jenis dari asuransi jiwa yang memberikan 2 keuntungan sekaligus. Manfaatnya yang pertama berupa penerimaan sejumlah uang pertanggungan jika tertanggung meninggal dunia/mati, dalam periode waktu tertentu sesuai dengan kebijakan polis asuransi

yang dibeli. Yang kedua, tertanggung masih hidup saat jangka waktu berakhir, tertanggung akan mendapatkan semua uang pertanggungan.

b. **Manfaat Asuransi Jiwa**

Berbagai manfaat ditawarkan oleh program asuransi jenis asuransi jiwa ini, diantaranya :

1. Meminimalisasi risiko yang tidak terduga. Siapapun tidak akan bisa mengantisipasi ataupun menduga terjadinya suatu bencana dalam keluarga. Asuransi perlindungan bisa didapat sehingga akan terasa meringankan.
2. Keluarga akan lebih terjamin. Jika sewaktu-waktu terjadi sesuatu pada keluarga, karena ada “dana cadangan” yaitu klaim asuransi yang dapat dipakai untuk

- membantu keluarga.
3. Banyak hal-hal yang bisa disiapkan. Seperti pendidikan anak, pengeluaran keuangan bulanan, hingga sampai berbagai kebutuhan yang sifatnya rutin, bisanya terbantu dengan dana talangan yang sudah disiapkan dari skema asuransi jiwa.
4. Berbagai macam fasilitas memudahkan bisa didapatkan melalui asuransi Jiwa, apalagi sekarang asuransi jiwa banyak digabung dengan berbagai macam perencanaan lain yang bisa membantu di saat-saat sulit di masa yang akan datang.
5. Menenteramkan pikiran akan masa depan. Khususnya bagi yang menjadi kepala keluarga, adanya asuransi jiwa dapat membuat pikiran lebih tenteram sebab akan ada dana cadangan jika terjadi sesuatu kelak.
- 4. 1.2 Gambaran Umum Ojek Online PT. Go-Jek Indonesia**
- 4.1.2.1 Profil PT. Go-Jek Indonesia**
- Ojek online di Indonesia mulai menjamur sejak sekitar tahun 2014 yang diawali dengan adanya ojek online dari Go-Jek meskipun demikian sebenarnya Go-Jek sendiri sudah berdiri sejak tahun 2010 yang didirikan oleh Nadiem Makarim beserta rekannya Michaelangelo Moran.
- Awal mula Go-Jek dibangun oleh Nadiem karena Nadiem sangat sering menggunakan jasa ojek konvensional dibandingkan menggunakan alat transportasi pribadi seperti mobil misalnya. Namun saat Nadiem sangat memerlukan ojek justru merasa kesulitan untuk mencari dan menemukan ojek



konvensional yang hanya mangkal di beberapa titik di Ibu Kota. Alasan Nadiem lebih memilih jasa ojek dibandingkan alat transportasi pribadi adalah karena daerah Ibu Kota yang sangat penuh sesak dan macet yang apabila dikendarai dengan alat transportasi pribadi justru akan membuat waktu tempuh tidak efisien dan cenderung menimbulkan stress akibat macet yang ditimbulkan. Saat Nadiem berbincang dengan ojek langganannya yang ternyata juga merasa kesulitan dalam mencari penumpang dan sebagian besar waktunya hanya habis untuk menunggu penumpang datang dibandingkan untuk mengantarkan penumpang, maka muncul ide untuk mempermudah calon penumpang dan juga mempermudah pengemudi ojek konvensional tentunya, yaitu dengan cara menggunakan teknologi aplikasi.

#### **4.1.3 Gambaran Umum Asuransi PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia**

##### **4.1.3.1 Profil PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia**

Allianz merupakan salah satu perusahaan terbesar yang berada di banyak tempat

di dunia, bergerak di bidang layanan asuransi dan manajemen aset. Allianz berdiri pada tahun 1890 di Jerman dan merupakan perusahaan yang sangat berpengalaman dan mempunyai posisi finansial yang kuat. Saat ini Allianz beroperasi di lebih dari 70 negara di seluruh dunia dan melayani lebih dari 76 juta nasabah di seluruh dunia. Allianz memberikan perlindungan dan pelayanan kepada nasabah, dimana separuh dari nasabah tersebut termasuk dalam kategori perusahaan Fortune 500.

Di tahun 2010, Allianz Group berhasil membukukan total pendapatan lebih dari 106,5 milyar euro. Allianz merupakan perusahaan manajemen aset terbesar dengan aset pihak ketiga yang dikelola sebesar 1.164 milyar euro pada akhir 2010. Pada September 2006, kesepakatan merger telah ditanda tangani antara Allianz AG dan RAS Holding S.p.A, dan kemudian Allianz AG merubah namanya menjadi Allianz SE (*Societas Europaen*) suatu perusahaan Eropa. Menyusul prosedur pendaftaran di Itali dan Jerman, pada 16 Oktober 2006 Allianz SE resmi menjadi perusahaan pertama yang terdaftar di DJ EURO STOXX 50 Index.

Asia Pasifik adalah satu dari tiga regional yang tumbuh pesat di Allianz.



Dengan kekayaan kebudayaan, bahasa dan adat istiadat yang beraneka ragam adalah karakteristik dari regional ini. Allianz hadir di Asia Pasifik pada tahun 1917, di pesisir Cina dengan menyediakan asuransi kebakaran dan asuransi jasa pengangkutan.

Di Asia Pasifik, Allianz hadir dalam 15 pasar dengan fokus utama bisnisnya pada asuransi umum, jiwa dan kesehatan, dan manajemen asset. Dengan lebih dari 14.500 staf, Allianz melayani kebutuhan lebih dari 21.5 juta nasabah di kawasan ini. Kemampuan Allianz untuk beradaptasi dengan cepat terhadap kebutuhan lokal menjadi kunci sukses.

#### **4.1.4 Pengaturan Perlindungan Penumpang Ojek Online**

Seperti yang kita tahu bahwa penumpang ojek online memiliki hak untuk di lindungi oleh penyedia layanan jasa angkutan umum tersebut yang juga tertera pada Pasal 188 Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pasal tersebut menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

Tidak hanya mengenai penggolongan kecelakaan lalu lintas, UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan juga telah secara eksplisit mengatur mengenai hak korban yang diatur pada Bagian keempat Bab XIV tentang hak korban dalam kecelakaan lalu lintas. Adapun hak korban kecelakaan lalu lintas

tersebut sebagaimana dijelaskan pada Pasal 240 UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa korban kecelakaan lalu lintas berhak mendapatkan:

- a. Pertolongan dan perawatan dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan lalu lintas dan/atau pemerintah.
- b. Ganti kerugian dari pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya kecelakaan lalu lintas, dan
- c. Santunan kecelakaan lalu lintas dari perusahaan asuransi.

#### **4.1.5 Pelaksanaan Perlindungan Penumpang**

Penumpang ojek online Go-Jek mendapatkan perlindungan yang baik dari pemberi jasa layanan transportasi umum tersebut karena selain mereka meminjamkan helm dan memberikan masker untuk penumpang dimana itu adalah standar keselamatan penumpang di jalan, selain hal tersebut Go-Jek juga memberikan perlindungan berupa asuransi untuk penumpang dimana apabila terjadi kecelakaan maka penumpang dapat mengklaim asuransi pada perusahaan yang telah bekerjasama dengan PT. Go-Jek Indonesia.

### **4.2 Penyelesaian Klaim Antara Korban Dengan PT. GO-JEK INDONESIA dan PT. ASURANSI ALLIANZ UTAMA INDONESIA**

#### **4.2.1 Kronologi Kecelakaan**

Kronologi kecelakaan yang dialami oleh korban adalah sebagai berikut :

- A. Mita Supardi penumpang Go-Jek di Jakarta tepatnya di kawasan Menteng Jakarta pusat. Sekitar pukul 09.00 pagi Mita menuju kantornya menggunakan ojek online dengan sistem aplikasi Go-Jek. Pada saat itu sebenarnya kondisi jalan dalam keadaan lengang.
- B. Sebuah mobil yang melaju kencang dan menabrak motor yang ditumpangi Mita.
- C. Motor yang ditumpangnya terpejal kearah kanan karena ditabrak dari arah kiri, kepala Mita sempat menyentuh aspal sehingga membuatnya sempat tak sadarkan diri.
- D. Mita langsung dibawa ke rumah sakit terdekat oleh warga sekitar yang menolongnya yakni ke RS. Abdul Waluyo Menteng.
- E. Pengendara Go-Jek yang menghantarkan Mita justru tidak mengalami luka serius seperti yang dialami oleh Mita.

- F. Kecelakaan tersebut mengakibatkan patah tulang di bagian kaki Mita sehingga mengharuskannya untuk menjalani operasi sebanyak dua kali.
- G. Sebelum melakukan tindakan operasi maka dilakukan tindakan *rontgen* terlebih dahulu yang mana hasilnya pun didapatkan bahwa tiga jari kaki kanan (telunjuk, tengah, dan manis) Mita mengalami patah.
- H. Kondisi jari manis patahnya terbagi tiga dan terdapat serpihan hasil bagian tulang yang remuk dari tulangnya.
- I. Pada sore hari Mita dirujuk ke rumah sakit khusus tulang untuk diberi tindakan karena RS. Adbi Waluyo merupakan rumah sakit khusus jantung maka Mita dipindahkan ke RS. Siaga Raya yang melayani penyakit khusus tulang tujuannya agar Mita segera diberi tindakan medis.

Esok harinya Mita harus menjalankan operasi pertama di RS. Siaga Raya yang

ditangani langsung oleh Dokter Abu.

J. Foto diatas merupakan hasil dimana operasi pertama yang dijalankan oleh tim dokter berhasil yakni memasang tiga plat besi terpasang dengan sekrup yang cukup banyak. Setelah operasi berjalan dengan lancar selanjutnya dilanjutkan dengan fisioterapi untuk melatih kaki agar lebih cepat pemulihannya dan lebih cepat beradaptasi pada besi yang sudah terpasangkan.<sup>4</sup>

K. Saat operasi dilaksanakan pengemudi ojek *online* melaporkan kejadian tersebut pada pihak yang berwajib serta perusahaan yang menaunginya agar korban mendapatkan asuransi dari perusahaan tersebut.

#### **4. 2.2 Klaim Asuransi Terhadap Korban**

Setelah mengetahui kabar terjadinya kecelakaan yang menimpa Mita

Supardi maka saat itu juga pihak PT. Go-Jek Indonesia menelepon Mita untuk dapat mencairkan klaim asuransi pada PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia. Namun sayangnya telpon dari pihak GO-Jek belum dapat di terima Mita yang saat itu sedang dalam penanganan rumah sakit. Mita harus menjalani dua kali operasi untuk kakinya yang patah akibat kecelakaan yang terjadi. Perusahaan ojek online tersebut segera menghubungi pihak asuransi untuk melakukan klaim pada Mita apabila dibutuhkan dengan segera sesaat setelah kejadian.

Kecelakaan yang dialami Mita bukanlah kesalahan dari pihak pengemudi atau supir dari Go-Jek, tetapi terjadi karena kesalahan mobil yang menabrak. Namun PT. GO-JEK Indonesia masih mau membantu untuk klaim asuransi yang diperuntukan untuk penumpang ojek online tersebut menggunakan perusahaan yang bekerjasama yakni PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia. Sesuai dengan Pasal 237 Undang-

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara peneliti dengan Mita Supardi

undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Kendaraan Umum yang menjelaskan bahwa Perusahaan Angkutan Umum wajib mengikuti program asuransi kecelakaan sebagai wujud tanggung jawabnya atas jaminan asuransi bagi korban kecelakaan.

#### IV. KESIMPULAN

Pengaturan yang digunakan juga sudah sesuai dengan peraturan pemerintah seperti yang tertera pada Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sehingga calon penumpang tidak perlu khawatir akan keselamatannya. Namun pada kasus yang diangkat pada skripsi ini pelaksanaan yang dilakukan untuk penumpang belum sepenuhnya dilaksanakan.

Klaim asuransi untuk korban kecelakaan seperti yang dialami oleh korban Mita Supardi sudah ditangani dengan baik oleh PT. Go-Jek Indonesia dan PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia dimana setelah kejadian dan PT. Go-Jek Indonesia mengetahui hal tersebut perusahaan langsung menghubungi Mita Supardi dan menghubungi perusahaan asuransi yang bekerjasama agar saat Mita membutuhkan asuransi maka PT. Go-Jek Indonesia sudah siap untuk membantu dan memberikan surat keterangan dari perusahaan dan mengganti kerugian yang dialami Mita yaitu

berupa pembayaran tagihan operasi.

Dibutuhkan sosialisasi terhadap program asuransi untuk penumpang dari penyedia layanan jasa transportasi PT. Go-Jek Indonesia agar para penumpang tidak ragu dan cemas lagi saat akan menggunakan jasa transportasi yang berbasis *online* tersebut. Adanya sosialisasi tersebut dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang ojek *online*.

Respondari PT. Go-Jek Indonesia yang terkesan terburu-buru justru menjadikan salah paham dimana saat di hubungi Mita sedang ditangani oleh tim dokter sehingga tidak mengetahui bahwa dari pihak PT. Go-Jek Indonesia sudah menghubunginya untuk memberikan pertanggungjawaban dan akan membantu untuk proses klaim asuransi untuk Mita. Klaim tersebut akan ditembuskan kepada perusahaan asuransi yang bekerjasama dengan PT. Go-Jek Indonesia yaitu PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia.

#### V. Daftar Pustaka

- Muhammad, Abdulkadir, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, 2004, *Penelitian Hukum Normatif Suatu*



- Tinjauan Singkat*, Jakarta:  
PT. Raja Grafindo Persada.
- Soemitro, Roni Hanitjo, 1982,  
*Metodelogi Penelitian Hukum  
dan Jurimetri*, Jakarta:Ghalia  
Indonesia.
- Ali, A Hasymi, 1995, *Pengantar  
Asuransi*, Jakarta: Bumi  
Aksara.
- Hartono, Sri Redjeki, 1985,  
*Asuransi dan Hukum  
Asuransi Di Indonesia*,  
Semarang: IKIP Semarang  
Press.
- Hartono, Sri Redjeki, 2001,  
*Hukum Asuransi Dan  
Perusahaan Asuransi* (4 th  
ed), Jakarta : Sinar Grafika.