

**ASPEK PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA
JASA (PENUMPANG) TRANSPORTASI *ONLINE*
BERBASIS APLIKASI DITINJAU MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Oleh:
Adjie Akbar
201810115193**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**ASPEK PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA
JASA (PENUMPANG) TRANSPORTASI *ONLINE*
BERBASIS APLIKASI DITINJAU MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh:
Adjie Akbar
201810115193



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Aspek Perlindungan Konsumen Pengguna
Jasa (Penumpang) Transportasi *Online*
Berbasis Aplikasi Ditinjau Menurut Undang-
Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen.

Nama Mahasiswa : Adjie Akbar

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810115193

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Bekasi, Juni 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Pembimbing II



Dr. Awaludin Marwan, SH., MH., MA
NIDN. 1027038601

Aly Ashghor, SS., MA.Pol., M.Sos
NIDN. 0311038802

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Aspek Perlindungan Konsumen Pengguna
Jasa (Penumpang) Transportasi *Online*
Berbasis Aplikasi Ditinjau Menurut Undang-
Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen.

Nama Mahasiswa : Adjie Akbar
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810115193
Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 02 Juni 2022

Bekasi, Juni 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Edi Saputra Hasibuan SH., MH
NIDN. 0313046604

Penguji I : Dr. Dwi Atmoko SH., MH
NIDN. 0316077604

Penguji II : Aly Asghor SS., MA.Pol., M.Sos
NIDN. 0311038802

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum

Clara Ignatia Tobing, SH., MH.
NIDN.0314029002

Dekan
Fakultas Hukum

Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH., MH., MM.
NIDN. 0312117102

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adjie Akbar
NPM : 201810115193
TTL : Medan, 16 April 2000
Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*ASPEK PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA (PENUMPANG) TRANSPORTASI ONLINE BERBASIS APLIKASI DITINJAU MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN*" adalah benar-benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 17 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Adjie Akbar

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adjie Akbar
NPM : 201810115193
TTL : Medan, 16 Maret 2000
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“ASPEK PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA (PENUMPANG) TRANSPORTASI ONLINE BERBASIS APLIKASI DITINJAU MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan nya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 20 Februari 2022



ABSTRAK

Adjie Akbar. 201810115193. *Aspek Perlindungan Hukum Pengguna Jasa (Penumpang) Transportasi Online Berbasis Aplikasi Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum pengguna jasa transportasi *online*. Permasalahan yang dikaji oleh penulis adalah bagaimana tanggung jawab perlindungan hukum oleh penyedia jasa transportasi *online* kepada konsumen yang dirugikan dan bagaimana upaya Badan Perlindungan Konsumen Nasional sebagai lembaga bantuan hukum menangani kasus kerugian yang dialami konsumen.

Adapun metode penelitian yuridis empiris, yakni mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat. Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kualitatif. Pendekatan dalam penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan historis.

Hasil dari penelitian menemukan bahwa aspek tanggung jawab perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh penyedia jasa belum sesuai dengan yang telah ditentukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hal tersebut dapat dilihat dari hubungan hukum antara konsumen dengan penyedia jasa kurangnya pemenuhan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa transportasi ojek online dengan memberikan perlindungan bagi konsumennya dari segi keamanan, keselamatan serta kenyamanan dan perlindungan hak-hak korban (konsumen pengguna jasa).

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Transportasi Online.

ABSTRACT

Adjie Akbar. 201810115193. *Aspects of Legal Protection for Application-Based Online Transportation Service Users (Passengers) are reviewed according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

This study aims to examine the legal protection of online transportation service users. The problem studied by the author is how the responsibility of legal protection by online transportation service providers to consumers who are harmed and how the efforts of the National Consumer Protection Agency as a legal aid agency handle cases of losses suffered by consumers.

The empirical juridical research method, namely examining the applicable legal provisions and what is happening in reality in society. The data analysis method used in this research is descriptive and qualitative. The approach in the research that the author uses is a statutory approach, a conceptual approach and a historical approach.

The results of the study found that the aspect of responsibility for protecting consumers provided by service providers was not in accordance with what had been determined in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. consumers as users of online motorcycle taxi transportation services by providing protection for their consumers in terms of security, safety and comfort and protection of the rights of victims (consumer service users).

Keywords: *Legal Protection, Consumer protection, Online Transportation.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat-Nya dan nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini guna melengkapi tugas akhir Program S1 Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang berjudul “ASPEK PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA (PENUMPANG) TRANSPORTASI ONLINE BERBASIS APLIKASI DITINJAU MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada bapak **Dr. Awaludin Marwan, S.h., M.h., M.A.** selaku pembimbing I Materi penulis dan bapak **Aly Ashghor. SS., MA.Pol., M.Sos.** selaku pembimbing II Teknik Penulisan atas ketersediaan dalam memberikan bimbingan dan petunjuk serta saran dan motivasi dengan sangat baik dan sabar sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi diri sendiri dan para pembaca, walaupun disadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membimbing penulis dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Inspektur Jenderal Polisi (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH., MH., MM., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ofis Rikardo, SH., MH., selaku Dosen Pembimbing Akademik
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
5. Seluruh staf dan karyawan Tata Usaha Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,

6. Ucapkan terimakasih kepada orang tua saya. Ayah tercinta Alm.Zulharis minin dan Ibu tercinta Ida Laila SH., yang memberikan kasih sayang, doa, nasihat dan dukungan baik berupa materi dan non materi. Sehingga Penulis bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
7. Kepada kakak lelaki saya Harmika Utama Minin SE., dan Puja Hafiz Ajani SM., serta saudara-saudara ku. Yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas skripsi ini.
8. Kepada kekasih saya Shilla Aprilia Putri Amd. ARS., yang telah membantu, mendoakan dan mendukung penulis dari awal perkuliahan sampai penyelesaian tugas skripsi ini.
9. Kepada teman-teman saya yang selalu mendukung, memberikan keceriaan, doa dan hal-hal positif lainnya bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, penulis mengharapkan masukan dan kritikan yang membangun apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga mempunyai harapan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, terutama untuk kemajuan ilmu hukum.

Bekasi, 23 Mei 2022



ADJIE AKBAR

NPM. 201810115193

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Kerangka Teoretis, Kerangka Pemikiran dan Kerangka Konseptual.....	8
1.5.1 Kerangka Teoretis	8
1.5.2 Kerangka Konseptual.....	11
1.5.3 Kerangka Pemikiran.....	13
1.6. Sistematika Pemikiran.....	13

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1. Teori Perlindungan Hukum.....	15
2.2. Teori Perlindungan Konsumen.....	17
2.3. Teori Negara Hukum.....	21

BAB III Metode Penelitian

3.1. Jenis Penelitian.....	25
----------------------------	----

3.2 Pendekatan Penelitian.....	25
3.3 Sumber Bahan Hukum.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum.....	26
3.5 Metode Analisis Bahan Hukum.....	27

BAB IV Hasil Pembahasan

4.1 Tanggung Jawab Hukum Para Penyedia Transportasi <i>Online</i>	28
4.1.1 Tanggung Jawab Hukum PT Grab Indonesia Terhadap Kasus Pelecehan Seksual Terhadap Penumpang.....	29
4.1.2 Tanggung Jawab Hukum PT Gojek Indonesia Terhadap Kasus Perampasan Saldo Go-pay.....	32
4.1.3 Tanggung Jawab Hukum PT Grab Indonesia Terhadap Kasus Kecelakaan Penumpang	36
4.1.4 Tanggung Jawab Hukum PT Grab Indonesia Terhadap Kehilangan Barang Dalam Kiriman.....	44
4.2 Upaya BPKN Dalam Menangani Kasus Kerugian Yang Dialami Konsumen.....	49
4.2.1 Upaya BPKN Menangani Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) antara lain.....	52
4.2.1.1 Upaya Penyelesaian Sengketa Pelecehan Seksual.....	53
4.2.1.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Pemerasan E-money.....	55
4.2.1.3 Upaya Penyelesaian Sengketa Kecelakaan Penumpang.....	66
4.2.1.4 Upaya Penyelesaian Sengketa Kehilangan Barang Dalam Kiriman.....	57
4.3 Penerapan Teori Perlindungan Hukum, Teori Perlindungan Konsumen, dan Teori Negara Hukum Terkait Tanggung Jawab Penyedia Jasa.....	57
4.3.1 Penerapan Teori Perlindungan Hukum Terkait Tanggung Jawab Penyedia Jasa.....	57
4.3.2 Penerapan Teori Perlindungan Konsumen Terkait Tanggung Jawab Penyedia Jasa.....	60
4.3.3 Penerapan Teori Negara Hukum Terkait Tanggung Jawab Penyedia Jasa.....	63

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	72
LAMPIRAN.....	71

