

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu kebutuhan primer di era perkembangan ini adalah transportasi, transportasi menjadi kebutuhan utama dalam keberlangsungan hidup masyarakat. Transportasi diartikan sebagai kegiatan perpindahan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain.¹ Hadihardaja dkk mendefinisikan, “transportasi adalah pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain”. Sementara itu Nasution mendefinisikan, “transportasi adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan”.²

Pengaturan lalu lintas menjadi penting di tengah perkembangan dan modernisasi alat transportasi. Dengan berkembangnya ilmu teknologi informasi dan ilmu komunikasi, telah terjadi inovasi penyedia jasa transportasi *online* dengan menggunakan aplikasi melalui *smartphone* yang dapat menunjang aktivitas sehari-hari. Transportasi *online* merupakan suatu penyelenggara angkutan jalan yang berbasis aplikasi *online* dimulai dari pemesanan dan juga pembayaran. Perbedaannya terdapat pada proses pemesanan, yang mana pengguna layanan hanya bisa melakukan proses pemesanan dengan menggunakan *smartphone android* atau iOS untuk pemesanan pengiriman *online*, dan aplikasi secara otomatis mengestimasi harga berdasarkan seberapa jauhnya jarak ke tujuan, sehingga kegiatan tawar-menawar tidak terjadi.

Pada era ini di Indonesia terdapat berbagai macam aplikasi untuk transportasi *online* beberapa diantaranya yaitu Go-Jek dan Grab yang paling banyak diminati masyarakat Indonesia hal ini berdasarkan dari hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2020.³

¹ Syanne Pangemanan, *Dasar-dasar Transportasi*, edisi pertama, (Manado: Polimindo Press, 2017), 5.

² Drs. M.N. Nasution, M.S.TR, *Manajemen Transportasi*, edisi kedua, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 14-15.

³ Dimas Jarot Bayu, "Grab dan Gojek, Layanan Transportasi Online Paling Populer di Masyarakat", Databoks (Diakses pada 22 September 2021) <https://databoks.katadata.co.id/tags/transportasi-online>.

Go-Jek dibentuk oleh Nadiem Makarim, Pemuda lulusan dari *Harvard Business School* jurusan Master of *Businesses Administration*. Gagasan untuk kelahiran GoJek merupakan hasil pengalaman pribadi Nadiem Makarim yang menggunakan ojek di kemacetan Jakarta hampir setiap hari. Saat itu, Nadiem adalah salah satu pendiri dan pemimpin redaksi Zalora Indonesia dan direktur inovasi di Kartuku. Dalam studi yang dilakukan oleh Universitas Indonesia melalui, Lembaga Demografi, Fakultas Ekonomi dan Administrasi Bisnis, mengatakan Gojek menyumbang sekitar 8,2 triliun pada perekonomian Indonesia setiap tahun dengan pendapatan mitra pengemudinya. Sebagai penyedia jasa transportasi online, GO-JEK menawarkan beberapa pelayanan yakni Go-Car (taksi online), Go-Ride (ojek online), Go-Clean (jasa kebersihan), Go-Food (jasa pengantar makanan), Go-Massage (jasa pijat), Go-Box (jasa angkut barang), Go-Glam (jasa kecantikan), Go-Mart (jasa belanja), dan Go-Send (jasa pengantar barang).⁴

Grab merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi *online*, adapun saat ini menjadi kompetitor Go-Jek. Grab dibentuk oleh warga Malaysia, Anthony Tan dan Hooi Ling. Grab menjadi aplikasi layanan transportasi *online* yang paling banyak diminati di Asia Tenggara, seperti di Indonesia, Singapura, Malaysia, Vietnam dan Thailand.⁵ Grab sendiri hadir sebagai aplikasi pemesanan taksi di Indonesia pada Juni 2012 dan sejak saat itu telah menyediakan berbagai layanan transportasi *online* seperti mobil dan ojek. Inovasi transportasi berbasis *online* seperti Go-Jek dan Grab merupakan inovasi yang sangat kreatif yang juga bermanfaat pada perkembangan transportasi dan juga membuka lapangan pekerjaan yang luas untuk masyarakat di Indonesia. Jasa perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* terikat oleh kontrak-kontrak transportasi elektronik dan kontrak kerja sama.

⁴ Go-Jek.com, “Tentang Perusahaan”, Go-Jek.Com, Di akses pada hari Rabu, 27 Oktober 2021, pukul 02:26 WIB. melalui <https://www.go-jek.com>

⁵ Grab.com/id/ “Tentang Grab”, Grab.com/id/ Di akses pada hari Rabu, 27 Oktober 2021, pukul 03:12. melalui <https://www.grab.com/id/business-blog/business-news/business-profile/>

Dalam hukum, kontrak merupakan ikatan hukum perdata yang berisikan hak dan kewajiban yang wajib dipenuhi dan ditegakkan. Peraturan untuk perusahaan penyedia transportasi *online* ini masuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 terkait penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan umum. Peraturan ini mencakup penetapan harga, akses dan pemantauan data, formulir perusahaan, dan sistem pembayaran. Ini harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, yang mengubah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Oleh karena itu penumpang berhak mendapatkan perlindungan hukum sebagai konsumen. Konsumen memiliki empat hak dasar yakni, hak atas informasi, hak untuk mendengar, hak-atas keamanan dan-hak untuk memilih. Tujuan perlindungan konsumen adalah memberikan rasa aman kepada konsumen dan perlindungan hukum sebagai pengguna jasa transportasi *online*.

Hal ini mengacu pada kenyataan masih sering seorang pengemudi transportasi *online* melakukan suatu tindakan yang menimbulkan kerugian untuk konsumen, berupa kerugian materiil maupun kerugian immateriil, misalnya pengemudi berkendara secara tidak wajar, pengemudi mengkonsumsi sesuatu yang dapat mempengaruhi performa dan kemampuan dalam mengemudi di jalan umum, pengemudi dalam keadaan sakit, lelah ataupun pengemudi sedang mengejar target yang pada akhirnya mengemudi dengan ugal-ugalan. Hal seperti itu sangat beresiko bagi penumpang. Sehingga diperlukan jaminan oleh karena itu, perlindungan dan kepastian hukum bagi pengguna jasa transportasi *online*.

Disamping itu permasalahan yang sering terjadi yang ditimbulkan dari pengemudi transportasi *online* contoh juga dalam bentuk teror kepada konsumen dengan berbagai ancaman dikarenakan telah memberikan penilaian buruk kepada pengemudi. Dalam hal ini pihak konsumen merasa tidak nyaman dikarenakan pengemudi transportasi *online* tersebut tidak mau menerima kritikan negatif dari konsumennya. Berdasarkan perbuatan pengemudi transportasi *online* tersebut telah melanggar dari apa yang telah disebutkan dalam pasal 4 huruf d Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang

mana didalam undang-undang ini disebutkan salah satu hak dari konsumen yaitu hak untuk mendengarkan keluhan dan pendapatnya dari konsumen terhadap barang/jasa yang telah digunakan.

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan hak atas konsumen sebagai berikut:

Hak atas memilah barang dan/atau jasa dan hak atas membeli barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai-tukar serta syarat dan jaminan barang dan/atau jasa tersebut. Hak mendapatkan informasi yang jelas, akurat, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak atas kenyamanan, keselamatan, dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Hak atas pembelaan, perlindungan serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara baik; Hak untuk mendengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Hak atas memperoleh bimbingan dan pendidikan konsumen; Hak atas ganti rugi dan/atau pertukaran apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau tidak dimaksudkan; Hak atas diperlakukan untuk dilayani secara benar dan jujur.⁶

Kerugian yang didapatkan seorang konsumen pengguna jasa transportasi *online* menimbulkan suatu permasalahan hukum yang panjang, yakni berkaitan tanggungjawab penyedia layanan transportasi *online* kepada para konsumennya. Dengan demikian perlunya suatu upaya dari perusahaan penyedia layanan transportasi *online* maupun dari pemerintah untuk meningkatkan perlindungan dan menjamin kepastian hukum terhadap konsumen. Selain itu, dalam hal kenyamanan dan keselamatan konsumen juga diperlukan adanya suatu standar mengenai kendaraan yang digunakan oleh pengemudi transportasi *online*, meningkatkan seleksi pengemudi, serta melakukan suatu pengecekan berkala tiap bulan-nya.

Berdasarkan laporan di Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), terdapat pengaduan konsumen terhadap Manajemen dan *Driver* Go-Jek atas

⁶ pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

dugaan penipuan dan pengaduan tentang pelecehan kepada seorang wanita. Jumlah total pengaduan mencapai 8 pengaduan, diantaranya pengaduan kepada PT Go-Jek Indonesia pada tanggal 02/07/2020 pengaduan perampasan saldo oleh *driver* Go-jek di daerah Jakarta Selatan dan kepada PT Solusi Transportasi Indonesia (Grab) pada tanggal 12/03/2020 pengaduan kasus pelecehan oleh mitra pengemudi ojek *online* kepada perempuan muda di Jakarta Timur.

Dari penelitian sebelumnya oleh Mahendra Arga Giantama yang telah menelaah kasus pelanggaran ketentuan Pasal 4 huruf a UU nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen oleh PT.Go-Jek Indonesia karena tidak ada jaminan keselamatan terhadap para penumpang yang menggunakan jasanya.⁷

Selain itu dari penelitian sebelumnya oleh David Reynalda Silitonga dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Transportasi Online Terkait Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Tidak Dalam Trayek” pada penelitian ini mendapatkan sebuah kesimpulan bahwa Upaya yang dilakukan pengguna jasa transportasi online untuk mendapatkan perlindungan hukum, termasuk preventif dan represif, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016. Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi sesuai dengan Pasal 19 ayat 1 dan 2 UU Perlindungan Konsumen.

Selain kesimpulan, terdapat rekomendasi bahwa sebagai transportasi berbasis penerapan teknologi informasi (online), baik Koperasi maupun Uber maupun GrabCar harus segera menyesuaikan diri dengan peraturan yang ada yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan. dan Angkutan, Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Peraturan Menteri Lalu Lintas dan Angkutan Jalan PM 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Kendaraan Bermotor Umum.

⁷ Mahendra Arga Giantama, Skripsi: “*Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Kecelakaan Penumpang Jasa Transportasi Online (Studi Layanan Go-Ride yang diselenggarakan Oleh PT.GOJEK INDONESIA)*” (Yogyakarta: UII, 2018)

dalam trayek hingga batas waktu yang diberikan oleh pemerintah, agar tidak terjadi lagi kerusuhan terkait legalitasnya sebagai perusahaan penyelenggara angkutan umum dan perusahaan penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi.⁸

Hasil penelitian selanjutnya oleh Wendra Hardi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung” adapun hasil penelitian tentang perlindungan hukum terhadap penumpang ojek online dilaksanakan berdasarkan syarat dan ketentuan berlaku yang terdapat di aplikasi ojek online dan berdasarkan pada undang-undang yang berlaku. Sedangkan cara penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui shelter ojek online tersebut.⁹

Dari semua hasil penelitian tersebut dalam pembahasan perlindungan hukum dan penyelesaian sengketa selalu berkaitan dengan hukum karena Indonesia adalah negara hukum, yang mana semua kegiatan berpedoman dan menjunjung tinggi hukum. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat suatu permasalahan tersebut kedalam penelitian skripsi yang berjudul “Aspek Perlindungan Hukum Pengguna Jasa (Penumpang) Transportasi *Online* Berbasis Aplikasi Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penulisan ini adalah kelemahan perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online dan kelemahan standar pelayanan minimal untuk menjamin adanya pelayanan yang terukur. masalah ini berdampak pada perlindungan konsumen jasa pengguna transportasi *online* di Indonesia.

⁸ David Reynalda Silitonga, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Transportasi Online Terkait Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Tidak Dalam Trayek*, (Medan:USU, 2017).

⁹ Wendra Hardi, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung”, (Bandar Lampung:UNILA:2018).

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan makalah yang diangkat dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

- 1.3.1. Bagaimana tanggung-jawab perlindungan hukum para penyedia layanan transportasi *online* terhadap kerugian yang dialami konsumen?
- 1.3.2. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sebagai lembaga hukum dalam menangani kasus konsumen transportasi *online* yang dirugikan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini antara lain:

- 1.4.1. Mengetahui tanggung-jawab hukum perlindungan oleh penyedia layanan transportasi *online* terhadap kerugian yang dialami konsumen
- 1.4.2. Mengetahui upaya Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sebagai lembaga hukum dalam menangani kasus konsumen transportasi *online* yang dirugikan

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat, kegunaan dari studi ini adalah:

1.5.1 Kegunaan Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini mampu memberi kontribusi ilmiah untuk ilmu hukum khususnya dalam pengembangan hukum perlindungan konsumen pada bidang transportasi atau jasa angkutan jalan, terutama berdasarkan teoritis tentang peraturan terhadap perlindungan hukum bagi pengguna transportasi *online*.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini agar dapat menyumbangkan solusi spesifik dan kontribusi pada bidang hukum perlindungan konsumen dan masyarakat umumnya, khususnya pengguna jasa aplikasi transportasi *online*. Diharapkan juga bergunanya dokumen ini akan ditinjau oleh legislatif mengenai perlindungan hukum pengguna transportasi *online*.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1. Kerangka Teoretis

Kerangka teoretis berfungsi untuk memberikan garis besar atau teori yang akan digunakan sebagai pedoman untuk melakukan penelitian. Teori-teori berikut membatasi penulisan makalah ini.

Berikut teori-teori sebagai acuan penulisan skripsi ini, diantaranya:

1.6.1.1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum diartikan sebagai jaminan hak asasi manusia, dan perlindungan ini diperuntukan kepada masyarakat untuk mendapatkan hak - hak yang disediakan oleh hukum. Sedangkan pengertian perlindungan hukum menurut pendapat para ahli, seperti menurut CST Kansil “berbagai perlindungan hukum yang harus dilakukan oleh aparat penegak hukum untuk menanamkan rasa aman lahir dan batin dari gangguan dan berbagai ancaman. Upaya hukum masing-masing pihak”

Selanjutnya Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat guna dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁰

¹⁰ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, edisi ke-8. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), 53.
<https://jurnal.unsur.ac.id/jmj/article/view/36/28>

Menurut penulis, Perlindungan hukum adalah sebuah peraturan untuk melindungi suatu subyek hukum guna mendapatkan hak-hak yang dimilikinya.

1.6.1.2 Teori Perlindungan Konsumen

Asas-asas tentang kedudukan konsumen terhadap dunia usaha antara lain dilandaskan pada teori yang ada pada sejarah hukum perlindungan konsumen khususnya dalam kaitannya dengan pelaku ekonomi, sebagai berikut:

1.6.1.2.1. Let the buyer beware

Merupakan asas yang membahas inti dari perdebatan perdagangan konsumen yang berisi argumen yang mengatakan bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah 2 pihak yang berwawasan, sehingga konsumen tidak perlu di lindungi karena konsumen bisa mendapatkan sebuah informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya.

1.6.1.2.2. The due care theory

Asas ini berisikan bahwa perusahaan harus lebih hati-hati dalam memperluaskan produk dan jasa. Perusahaan tidak bisa disalahkan selama mereka memperhatikan produknya.

1.6.1.2.3. The privity of contract

Asas yang berisikan pelaku--usaha mempunyai kewajiban guna melindungi-konsumen, namun hal tersebut hanya bisa dilakukan jika ada hubungan terikat. Oleh karena-itu, konsumen bisa mengajukan gugatan jika terjadi ketidakpatuhan. Sesuai ketentuan Pasal 1340 BW “bahwa ruang lingkup kontrak hanya mencakup para pihak yang ada di dalam kontrak”.¹¹

¹¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi revisi 2006, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), 61.

Konsumen merupakan seseorang yang menggunakan barang dan/atau jasa, untuk dirinya sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan bukan untuk diperdagangkan kembali.¹²

Lima asas perlindungan konsumen, yakni:

Pertama, Asas Manfaat Diartikan sebuah upaya melaksanakan perlindungan konsumen pada umumnya wajib menjamin kepentingan terbaik. Konsumen dan pelaku usaha harus Menawarkan manfaat maksimal untuk kepentingan pelaku dan konsumen secara keseluruhan

Kedua, Asas Keadilan diartikan sebagai penawaran peluang bagi konsumen dan penyedia jasa guna mendapatkan hak serta melakukan tugas mereka dengan cara adil.

Ketiga, Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen Adalah guna menjamin keamanan serta perlindungan konsumen pada penggunaan barang dan/atau jasa yang sedang digunakan.

Keempat, Asas Kepastian Hukum Adalah Kepastian hukum dijamin oleh pelaku, konsumen dan Negara yang tunduk pada hukum dan mencari keadilan dalam perlindungan konsumen.

Kelima, Asas Itikad Baik dapat diartikan bahwa masing-masing pihak dalam suatu perjanjian yang akan disepakati, mempunyai kewajiban untuk memberikan keterangan atau informasi selengkap-lengkapnyanya yang dapat mempengaruhi keputusan pihak lain dalam hal menyepakati perjanjian atau tidak.

Menurut penulis , Perlindungan konsumen adalah sebuah peraturan untuk melindungi konsumen guna mendapatkan hak-hak yang dimilikinya.

¹² *Ibid.* Hal 2.

1.6.1.3. Teori Negara Hukum

Negara hukum diartikan negara yang menjunjung tinggi hukum untuk menegakkan suatu keadilan dan kebenaran. Negara hukum menurut para ahli seperti halnya oleh Soepomo pada bukunya yang berjudul “Undang-undang Dasar Sementara Republik Indonesia” beliau menyebutkan arti negara hukum adalah negara yang menjamin adanya tertib hukum didalam masyarakat yang berarti memberi sebuah perlindungan hukum untuk masyarakat.¹³ Selain itu menurut Julius Stahl, konsep negara hukum atau rechtsstaat terdapat 4 elemen penting, yakni:

- a. Pemerintahan berdasarkan undang undang
- b. Perlindungan hak asasi manusia
- c. Peradilan kekuasaan
- d. Peradilan tata usaha negara

Pada pasal 1 ayat (3) yang menyatakan “Negara Indonesia adalah Negara Hukum.” Inti dari konsep negara hukum adalah pedoman kehidupan untuk menjunjung tinggi hukum, bukan politik maupun ekonomi. Negara hukum adalah bahwa tidak ada satu pun yang berada di atas hukum dan hukumlah yang berkuasa. Penyelenggaraan kekuasaan harus dilandaskan hukum bukan perintah kepala negara”.

1.6.2. Kerangka Konseptual

Konsep yang dipergunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini yakni diantaranya:

- 1.6.2.1. Hukum merupakan sebuah sistem peraturan atau kebiasaan yang secara sah dianggap mengikat dan disetujui oleh seorang pemerintah atau penguasa melalui suatu badan atau lembaga hukum.¹⁴

¹³ Soepomo, Undang-Undang Republik Indonesia. Noordhoff. Jakarta hlm 21

¹⁴ Wirjono Projodikoro. *Asas-Asas Hukum Perdata Internasional*. edisi ke-5, (Jakarta: Sumur Bandung, 1979), 7-11.

- 1.6.2.2. Keadilan merupakan kebijakan individu, sehingga keadilan dipandang sebagai tujuan abadi dan abadi yang memberikan setiap orang haknya.¹⁵
- 1.6.2.3. Konsumen merupakan seseorang yang memakai barang dan/atau jasa yang disediakan dalam suatu masyarakat untuk diri sendiri, keluarganya, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.¹⁶
- 1.6.2.4. Hukum konsumen adalah undang-undang yang mengelola hubungan dan masalah antara berbagai macam pihak terkait barang dan/atau jasa konsumen.¹⁷
- 1.6.2.5. Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan lain di ruang lalu lintas jalan dengan menggunakan kendaraan.¹⁸
- 1.6.2.6. Transportasi *online* adalah salah satu hasil pengembangan transportasi yang menggunakan aplikasi yang muncul dikarenakan perkembangan dan kemajuan ilmu teknologi.¹⁹
- 1.6.2.7. Hukum Perlindungan Konsumen adalah prinsip yang mengelola dan melindungi setiap konsumen pada hubungan isu-isu mengenai penyediaan maupun penggunaan produk konsumen antara pemasok dan penggunaannya dalam suatu kehidupan sosial.
- 1.6.2.8. Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi-yang mana-hasilnya tidak dalam bentuk produk, struktur fisik, yang pada umumnya

¹⁵ John Rawls, *The Theory of Justice*. Cambridge (Massachusetts: Harvard University Press, 1971), 60.

¹⁶ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

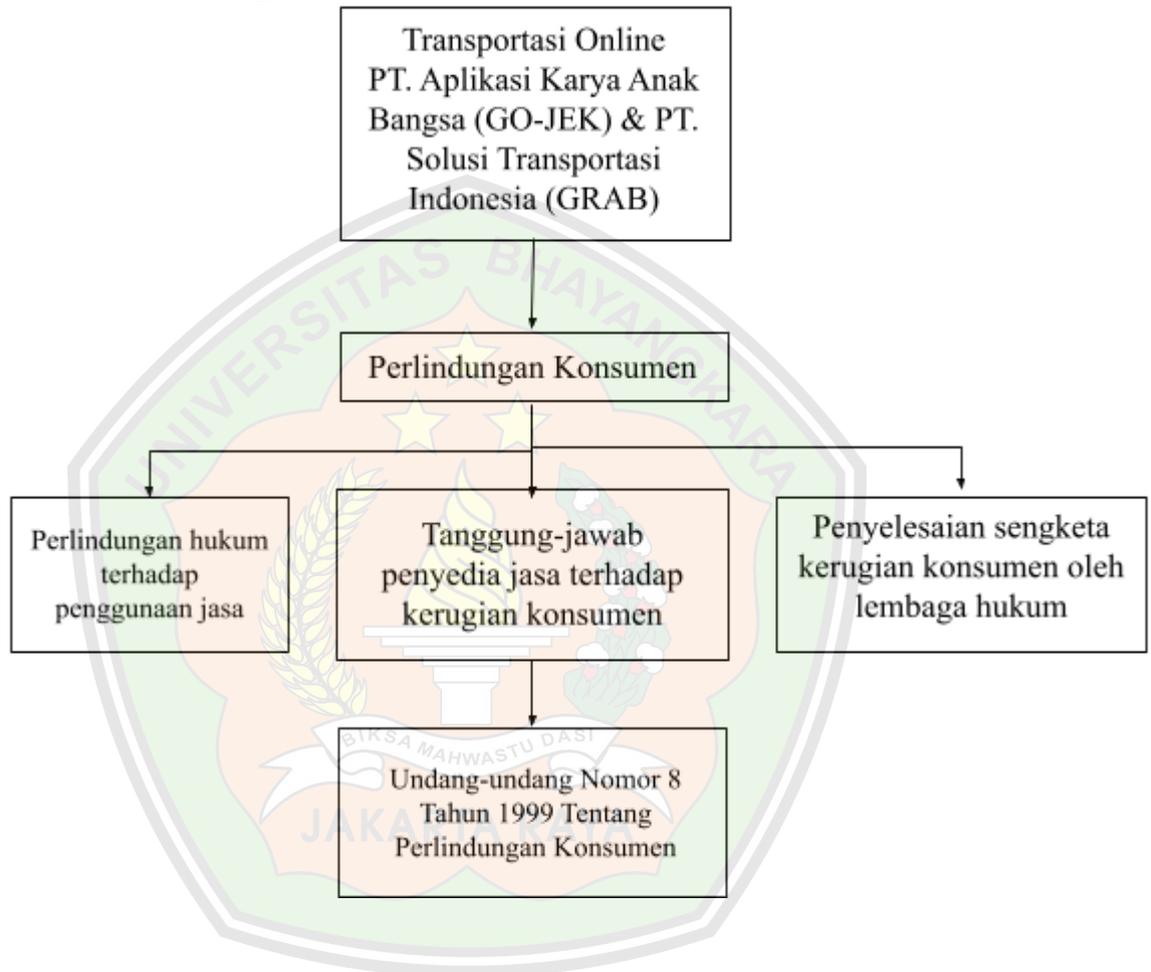
¹⁷ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi pertama, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), 7.

¹⁸ Pasal 1 angka 3 UU No.22 Tahun 2009.

¹⁹ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, edisi ke-2 (Surabaya: Sinagrafika, 2019), 1.

dihasilkan dan dikonsumsi-pada-saat-yang sama dan-memberikan nilai.²⁰

1.6.3. Kerangka Pemikiran



Bagan 1. Kerangka Pemikiran

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini antara lain:

Bab I, Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian

²⁰ Lupiyoadi dan A. Hamdani., *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi ke-2, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 6.

penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II, tinjauan pustaka. Bab ini berisi kajian akademik tentang perlindungan konsumen dalam undang-undangan yang berisi pengertian maupun definisi, tinjauan umum mengenai transportasi *online* serta tinjauan umum tentang-perlindungan konsumen. Kajian akademik tersebut bersifat ilmiah harus dibuat secara sistematis. Tinjauan pustaka berperan penting dalam suatu penelitian oleh karena itu, penulisan dalam karya ilmiah harus dapat menyertai pemikiran-pemikiran dari para penulis dan juga menyertai beberapa teori hukum sebagai landasan dalam penelitian.

Bab III, metode penelitian. Bab ini berisi jenis penelitian, teknik pengambilan data dan sumber pengambilan data.

Bab IV, hasil penelitian dan pembahasan. Bab membahas aturan transportasi *online* dan bagaimana perlindungan hukum yang melindungi pengguna jasa transportasi *online*.

Bab V, penutup. Bab ini berisi kesimpulan.