

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI
DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi Pada PT Gojek Indonesia di Jakarta Selatan)

TESIS

Oleh:

Adjie Akbar

202220251023



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI
DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi Pada PT Gojek Indonesia di Jakarta Selatan)

TESIS

Oleh:

Adjie Akbar

202220251023



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul tesis : Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Dikaitkan Dengan Perlindungan Konsumen (Studi Pada PT Gojek Indonesia di Jakarta Selatan)

Nama Mahasiswa : Adjie Akbar

Nomor Pokok Mahasiswa: 202220251023

Program Studi/Fakultas : Magister Ilmu Hukum/Hukum

Jakarta, 16 Februari 2024

BIKSA MAMPU DASI
MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. M. S. Tumanggor, S.H., M.Si., CTA

NIDN. 0304065402

Dr. Adi Nur Rohman, S.H.I., M.A.G., M.H.

NIDN. 031502870

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa
Transportasi Berbasis Aplikasi Dikaitkan Dengan
Perlindungan Konsumen
(Studi Pada PT Gojek Indonesia di Jakarta Selatan)

Nama Mahasiswa : Adjie Akbar

Nomor Pokok : 202220251023
Mahasiswa

Program Studi / : Magister Hukum / Hukum
Fakultas

Tanggal Lulus : 06 Februari 2024
Ujian Tesis

Jakarta, 13 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Prof. Dr. M. S. Tumanggor, S.H., M.Si., CTA


Anggota I : Dr. Dwi Atmoko, S.H., M.H.

Anggota II : Dr. H. Joko Sriwidodo, S.H., M.H.

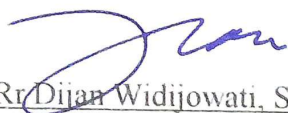
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Hukum

Dekan Fakultas Hukum


Dr. Sugeng, S.H., M.H.

NIDN. 0304027301


Dr. Rr. Dijan Widijowati, SH., MH

NIDN.0403096602

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adjie Akbar

NPM : 202220251023

TTL : Medan, 16 Maret 2000

Prodi : Ilmu Hukum

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: *"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Pada PT Gojek Indonesia di Jakarta Selatan)"*

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non- eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, 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, 06 Februari 2024



Adjie Akbar

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adjie Akbar
NPM : 202220251023
TTL : Medan, 16 Maret 2000
Prodi : Magister Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa tesis saya yang berjudul "*PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Pada PT Gojek Indonesia di Jakarta Selatan)*" 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, 06 Februari 2024
Yang membuat pernyataan,



Adjie Akbar

ABSTRACT

As users of online transportation services, the public should receive guaranteed service and consumer protection in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, quite a few users of online transportation services do not get their rights as consumers, including inconvenience and security.

The purpose of this research is to determine the legal protection of online transportation users based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and to determine the consumer protection provided by online transportation service providers. The research method in this research is normative juridical research supported by empirical data, also known as doctrinal research, namely research that analyzes both law as law as it is written in the book, and as law as it is decided by judge through judicial process. In this approach, normative juridical analysis is combined with empirical data to provide a more complete understanding of the legal issues discussed. Empirical data can be used to support, test, or provide further context for arguments made in normative juridical analysis. In contrast, normative juridical analysis can help interpret empirical data within the relevant legal framework.

The results of this research are that legal protection for online transportation users based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection basically provides protection for consumers in terms of security, safety and comfort and has provided protection for consumer rights and the imposition of sanctions on drivers so that drivers can be careful in providing services to consumers, as well as consumer protection provided by online transportation service providers who are willing to provide financial assistance if the user has an accident, suffers injury or dies when being picked up by the service provider. The legal responsibility of online transportation application companies is related to the principle of presumption of responsibility (presumption of liability). However, criminal legal responsibility in the form of criminal demands from online transportation consumers is the responsibility of the online transportation driver. Preventive responsibility by recruiting very selective driver partners, providing protection to service users through SOPs or Standard Operating Procedures which aim to be the basis for regulating work methods and improving quality and to avoid mistakes. Next are repressive efforts, the first repressive effort is to provide sanctions against violators of predetermined and agreed rules.

Keywords: Consumer Protection, Consumers, Online Transportation

ABSTRAK

Sebagai pengguna jasa dari transportasi *online*, sudah seharusnya masyarakat mendapat jaminan pelayanan serta perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Namun, tidak sedikit pengguna jasa transportasi *online* tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen diantaranya ketidaknyamanan dan keamanan.

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui perlindungan hukum pengguna transportasi online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan untuk mengetahui perlindungan konsumen yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi *online*. Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian yuridis normatif didukung dengan data empiris disebut juga dengan penelitian doktrinal (*doctrinal research*) yaitu suatu penelitian yang menganalisis baik hukum sebagai *law as it written in the book*, maupun sebagai *law as it decided by judge through judicial process*. Dalam pendekatan ini, analisis yuridis normatif digabungkan dengan data empiris untuk memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang isu hukum yang dibahas. Data empiris dapat digunakan untuk mendukung, menguji, atau memberikan konteks lebih lanjut untuk argumentasi yang dibuat dalam analisis yuridis normatif. Sebaliknya, analisis yuridis normatif dapat membantu menginterpretasikan data empiris dalam kerangka hukum yang relevan.

Hasil penelitian ini yaitu perlindungan hukum pengguna transportasi online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya memberikan perlindungan bagi konsumen dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan serta telah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan penerapan sanksi terhadap pengemudi agar pengemudi dapat bersikap hati-hati dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen, serta perlindungan konsumen yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi online bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh penyedia layanan. Tanggung jawab hukum perusahaan aplikasi transportasi online berkaitan dengan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*). Namun, terhadap tanggung jawab hukum secara pidana dalam bentuk tuntutan dari konsumen transportasi online secara pidana menjadi tanggung jawab dari pengemudi (*driver*) transportasi online. Tanggung jawab preventif dengan melakukan perekrutan mitra *driver* yang sangat selektif, emberikan perlindungan terhadap pengguna jasa layanan melalui SOP atau Standar Operasional Prosedur yang bertujuan sebagai dasar mengatur cara kerja dan meningkatkan kualitas serta agar terhindar dari kesalahan. Selanjutnya upaya represif, upaya represif pertama pemberian sanksi terhadap pelanggar aturan yang telah ditentukan dan disepakati.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Konsumen, Transportasi Online

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat-Nya dan nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini guna melengkapi tugas akhir Program S2 Jurusan Hukum Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Pada PT Gojek Indonesia di Jakarta Selatan)”

Dalam penulisan tesis ini penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada Prof. Dr. M. S. Tumanggor, S.H.,M.Si.,CTA selaku pembimbing I Materi penulis dan bapak Dr. Adi Nur Rohman, S.H.I., M.AG., M.H. 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 tesis ini.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberi manfaat bagi diri sendiri dan para pembaca, walaupun disadari bahwa penulisan tesis 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 tesis ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Inspektur Jenderal Polisi Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Rr Dijan Widijowati, SH., MH. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Prof. Dr. M. S. Tumanggor, S.H.,M.Si.,CTA selaku dosen pembimbing pertama dan Dr. Adi Nur Rohman, S.H.I., M.AG., M.H selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
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 tesis ini.
7. Kepada paman dan bibi saya Ir. Dewi Susanti, Ir. Kaslan, dan Samsi Rizal SE yang memberikan kasih sayang, doa, nasihat dan dukungan baik berupa materi dan non materi. Sehingga Penulis bisa menyelesaikan tugas akhir tesis ini.
8. 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 tesis ini.
9. Kepada kekasih saya Shilla Aprilia Putri, SM. yang telah membantu, mendoakan dan mendukung penulis dari awal perkuliahan sampai penyelesaian tugas tesis ini.
10. Kepada teman-teman saya yang selalu mendukung, memberikan keceriaan, doa dan hal-hal positif lainnya bagi penulis.

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

Bekasi, Februari 2024

ADJIE AKBAR
NPM. 202220251023

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.5. Kerangka Teoritis.....	9
1.6. Kerangka Konseptual.....	12
1.7. Kerangka Pemikiran.....	14
1.8. Penelitian Terdahulu.....	15
1.9. Metode Penelitian.....	20
1.10. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Negara Hukum	25
2.2. Konsumen.....	34
2.3. Pengangkutan	38
2.4. Perlindungan Hukum	43
BAB III. OBJEK PENELITIAN	
3.1 Pengaturan transportasi ojek online.....	53
3.2 Permasalahan transportasi online berdasarkan perspektif korban.....	56
3.3 Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	57

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi online yang mengalami kerugian materi dan immateril dengan perspektif undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (Studi Pada PT Gojek Indonesia di Jakarta Selatan). 63

4.2. Upaya penyedia jasa transportasi online (PT Gojek Indonesia) dalam memenuhi hak konsumen 73

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan 101

5.2. Saran 102

DAFTAR PUSTAKA 103

LAMPIRAN

