

### LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Uninspektasi Angkutan Jalan Secara Online Berdasarkan Undang-Undang No.22 Tahun 2009", oleh Yeska Ferenika Silitonga dengan NPM 20600088 telah diujikan dalam sidang Meja Hijau Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen Medan pada tanggal 03 April 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Hukum.

#### PANITIA UJIAN MEJA HIJAU

- |                  |  |
|------------------|--|
| 1. Ketua         | : Besty Habeanan, S.H., M.H.<br>NIDN : 0107046201        |
| 2. Sekretaris    | : August P. Silan, S.H., M.H.<br>NIDN : 0101086201       |
| 3. Pembimbing I  | : Besty Habeanan, S.H., M.H.<br>NIDN : 0107046201        |
| 4. Pembimbing II | : Raida Nababan, S.H., M.H.<br>NIDN : 0111026501         |
| 5. Penguji I     | : Dr. Jaspitar Simamora, S.H., M.H.<br>NIDN : 0114018101 |
| 6. Penguji II    | : Jumer Siaasak, S.H., M.H.<br>NIDN : 0101066002         |
| 7. Penguji III   | : Besty Habeanan, S.H., M.H.<br>NIDN : 0107046201        |

*(Besty Habeanan)*  
*(August P. Silan)*  
*(Besty Habeanan)*  
*(Raida Nababan)*  
*(Dr. Jaspitar Simamora)*  
*(Jumer Siaasak)*  
*(Besty Habeanan)*

Medan, 26 April 2024

Mengesahkan



Dr. Jaspitar Simamora, S.H., M.H.

NIDN : 0114018101

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Transportasi adalah faktor penting dalam perkembangan setiap negara, karena merupakan salah satu pilar utama pertumbuhan populasi, kemajuan masyarakat, dan industrialisasi. Dengan cara ini, pengembangan infrastruktur transportasi akan mendukung kegiatan ekonomi dan pengembangan dalam suatu wilayah atau negara. Transportasi adalah sarana kehidupan manusia yang berguna untuk memfasilitasi interaksi yang lancar antara orang serta untuk membantu orang dalam memindahkan benda dari satu lokasi ke tempat lain. Aktivitas sosial adalah ciri keberadaan manusia sebagai masyarakat yang berkelompok, adanya kegiatan masyarakat tersebut memerlukan alat atau sarana penunjang yang memadai.<sup>1</sup> Menurut Rahardjo Adisasmita transportasi adalah sarana penghubung atau yang menghubungkan antara daerah produksi dan pasar, atau dapat dikatakan juga mendekatkan daerah produksi dan pasar hingga menjembatani produsen dengan konsumen.<sup>2</sup>

Pengangkutan selalu berhubungan dengan kegiatan pengangkut serta alat angkutnya. Pemahaman secara yuridis atas pengertian pengangkutan (dalam arti pengangkutan dengan menggunakan jalan) dapat merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disingkat UU No. 22 Tahun 2009), beserta peraturan pelaksanaannya Dalam UU No. 22 Tahun 2009. Pasal 1 angka 3 UU No. 22 Tahun 2009 memberikan pengertian atas angkutan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas

---

<sup>1</sup> Siti Fatimah, *Pengantar Transportasi*, Myria Publisher, Ponorogo, 2019, hal. 2

<sup>2</sup> <http://repository.unimar-amni.ac.id/3318/2/3.%20BAB%20%202.pdf> (diakses 10 desember 2024 pukul 10.00 wib)

jalan.<sup>3</sup> Dalam hal ini yang dimaksud dengan kendaraan pada Pasal 1 angka 3 tersebut dijelaskan dalam Pasal 1 angka 7 UU No. 22 Tahun 2009 kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor.<sup>4</sup> Pasal 1 angka 8 UU No. 22 Tahun 2009 Kendaraan bermotor adalah yakni setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel, dan (kendaraan tidak bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh tenaga manusia dan/ atau hewan.<sup>5</sup> Pasal 1 angka 9 UU No. 22 Tahun 2009) Adapun yang dimaksud dengan ruang lalu lintas jalan adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah kendaraan, orang, dan/atau barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung (Pasal 1 angka 11 UU No. 22 Tahun 2009).<sup>6</sup> Pasal 1 angka 22 menyebutkan Pengguna jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa perusahaan angkutan umum.<sup>7</sup>

Perkembangan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi memunculkan inovasi-inovasi baru di bidang industri barang dan/atau jasa. Salah satu inovasi baru di bidang industri jasa adalah pengangkutan umum dengan menggunakan aplikasi internet sebagaimana telah dioperasikan oleh berbagai perusahaan transportasi online, antara lain Uber, Go-Jek, Grab dan sebagainya. Kemudahan konsumen yang pada awalnya kesulitan menemukan transportasi online pada lokasi tertentu dan lamanya menunggu jalan operasional kendaraan. Misalnya menggunakan angkutan

---

<sup>3</sup> Pasal 1 angka (3) Undang-Undang No.22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

<sup>4</sup> Pasal 1 angka (7) Undang-Undang No.22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

<sup>5</sup> Pasal 1 angka (8) Undang-Undang No.22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

<sup>6</sup> Pasal 1 angka (9) Undang-Undang No.22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

<sup>7</sup> Pasal 1 angka (22) Undang-Undang No.22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan*

umum roda empat terkadang penumpang harus menunggu 10-15 menit sehingga menyebabkan waktu penumpang sia-sia dan konflik antara penumpang dan supir. Pemesanan secara manual/tatap muka langsung membuat perjanjian secara lisan dengan ada dokumen tiket penumpang dianggap sah sedangkan dalam pemesanan tiket secara online pada saat pendaftaran akun pengguna jasa transportasi online diminta untuk melengkapi data diri dahulu dan membaca peraturan yang telah tersedia dan menyetujui peraturan dan syarat ketentuan yang berlaku dengan mengklik ikon “setuju”.

Perusahaan/lembaga penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi dalam pemberian pelayanan angkutan orang tidak boleh bertindak sebagai penyelenggara angkutan umum dan wajib bekerjasama dengan perusahaan angkutan umum yang berbentuk badan hukum Indonesia dan telah memiliki izin penyelenggaraan angkutan. Adapun izin yang dimaksud berupa dokumen kontrak dan/atau kartu elektronik yang terdiri atas:

- a) Surat keputusan izin penyelenggaraan angkutan;
- b) Surat pernyataan kesanggupan untuk memenuhi kewajiban melayani angkutan sesuai dengan izin yang diberikan; dan
- c) Kartu pengawasan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa angkutan orang tidak dalam

trayek.<sup>8</sup> Untuk meningkatkan kemudahan pembayaran dan dukungan, bisnis angkutan dapat menggunakan berbagai metode, termasuk pembayaran langsung atau pembayaran melalui aplikasi berbasis teknologi informasi. Metode ini dapat digunakan secara independen atau dalam kolaborasi dengan bisnis atau organisasi lain yang menyediakan aplikasi berbasis teknologi informasi. Pihak penyedia aplikasi angkutan online, angkutan umum, dan konsumen memiliki hubungan hukum yang terpisah. Penyedia aplikasi memiliki perjanjian dengan pengemudi dan konsumen, sementara konsumen memiliki hubungan langsung dengan penyedia layanan transportasi. Namun, regulasi dan hukum yang berkaitan dengan transportasi dapat memengaruhi hubungan ini. Jika hubungan antara pengusaha dan pengemudi adalah hubungan kemitraan.

Perjanjian kemitraan, yang terjadi adalah bukan hubungan kerja atasan bawahan yang mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah, melainkan kesetaraan antara para pihak dalam hubungan kemitraan tersebut. Ini karena dalam hubungan kemitraan tidak ada unsur upah dan perintah. Apalagi kalau memang sistem yang digunakan oleh pengusaha tersebut adalah sistem setoran, yang berarti pengusaha tidak memberikan upah kepada pengemudi, tetapi pengemudi mendapat uangnya dari apa yang ia dapatkan hari itu setelah ia melakukan pembayaran setoran yang telah diperjanjikan.<sup>9</sup> Penyedia jasa aplikasi bukan merupakan perusahaan angkutan umum sesuai yang telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Perusahaan penyedia jasa aplikasi merupakan suatu perusahaan yang menyediakan layanan menggunakan berbasis

---

<sup>8</sup> Permenhub No.32 Tahun 2016 *tentang Penyelenggara Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek*

<sup>9</sup> Wulan Berlianti, Pamungkas Satya Putra, *Tanggung Jawab Perusahaan Penyedia Jasa Transportasi Online Terhadap Keselamatan Penumpang Berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan di PT. Gojek Indonesia*, 2023, hal.487

aplikasi untuk pelanggan dan bentuk perusahaan ini lebih berfokus sebagai penjemputan yang menghubungkan antara pemilik transportasi umum dengan pengguna yang membutuhkan transportasi sehingga perusahaan transportasi umum berbasis aplikasi online dinilai ilegal karena perusahaan tersebut pada dasarnya merupakan perusahaan penyedia aplikasi namun pada operasionalnya bergerak dalam bidang transportasi umum.

Sedangkan perusahaan Angkutan Umum sebagaimana dimaksudkan dalam pertimbangan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 1 angka 21 menyebutkan bahwa Perusahaan Angkutan Umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan Kendaraan Bermotor Umum. Kedudukan perusahaan transportasi online adalah sebagai mitra kerja dari perusahaan angkutan orang dengan kendaraan umum tidak dalam trayek, bukan sebagai perusahaan yang menjalankan usahanya di bidang pengangkutan secara langsung.<sup>10</sup> Hubungan kerja antar pelaku usaha dengan pengelola perusahaan transportasi online hanyalah sebatas pada hubungan kerjasama atau kemitraan antar kedua belah pihak berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian kerjasama.

Mengenai tata cara penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi, wajib mengikuti ketentuan di bidang informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

---

<sup>10</sup> Pasal 1 angka (21) Undang-Undang No.22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

(UUITE)<sup>11</sup> bahwa: transaksi elektronik adalah “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Transaksi menggunakan sarana elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat sesuai dengan Pasal 17 Ayat (1) UUITE. Pada pembahasan berikutnya materinya dibatasi transaksi elektronik dalam lingkup hukum privat. Dalam transaksi elektronik antara pihak-pihak hanya mengandalkan itikad baik, karena memang transaksi elektronik dikenal di dunia maya yang tidak saling mempertemukan antara pihak-pihak yang bertransaksi sesuai dengan Pasal 17 Ayat (2) UUITE yang menentukan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama Transaksi berlangsung. Dalam lingkup hukum privat transaksi elektronik dapat pula diartikan sebagai perjanjian yang dilakukan dengan menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi.<sup>12</sup>

### **Kasus Pertama : Gojek Pecat Ojol yang Emosi Hajar Turis Perempuan Bali**

Driver ojol yang emosi dan menghajar turis perempuan di Bali gara-gara ngobrol dicuekin akhirnya diputus kemitraannya dengan gojek. PT Gojek Indonesia merespons tindakan drivernya yang menganiaya penumpang di Desa Dalung, Kuta Utara, Badung, Bali. Gojek memecat pengemudi itu tak lama setelah kejadian. Korban NF memasan ojol dan berangkat dari tempat tinggalnya dikawasan Dalung menuju ketempat makan. Ditengah perjalanan si pengemudi ojek tiba-tiba

---

<sup>11</sup> Pasal 1 angka (2) Undang-Undang No.19 Tahun 2016 *Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*

<sup>12</sup> Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang No.19 Tahun 2016 *Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*

menurunkan NF tanpa alasan jelas. NF diduga dianiaya pengemudi ojol hingga luka dibibir dan pipi. NF kabur dan memita pertolongan temannya untuk diantar pulang. Masih berdasarkan unggahan itu, NF tersebut sebelumnya mengaku sempat bertanya ke pengemudi ojol. Pelaku mengaku kesal karena beberapa kali diajak bicara, NF tak pernah menjawab. Korban sudah melapor ke Polsek Kuta Utara. Informasi di kepolisian, pengemudi ojol sudah diamankan dirumahnya di kawasan Dalung pada Selasa (7/11/2023). Kasus ojol diduga mukul penumpang sudah ditangani Polsek (Kuta Utara). Pelaku sedang dimintai keterangan.<sup>13</sup>

**Kasus Kedua :** Driver Ojol Perkosa WN Brasil diBali Sempat Ancam Bunuh Korban

Pengemudi driver ojek online (ojol) bernama Wangkadasih Dever, pemerkosaan warga negara Brasil ternyata sempat mengancam membunuh korbannya. Dever mengancam GWL saat melawan ketika hendak diperkosa. Bambang menuturkan awalnya bule berinisial GWL itu menghadiri salah satu pesta di wilayah Uluwata, Desa Pecatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Bandung. Ia menghadiri pesta sekitar pukul 21.00 Wita. Dever kemudian mengantarkan GWL namun ditengah perjalanan, Dever mengalihkan tujuan dengan melewati jalan kecil berbatu tepatnya jalan Nyangnyang, Kelurahan Jimbaran Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Bandung. Dever menghentikan sepeda motornya di jalan Nyangnyang. Lalu mengajak GWL untuk turun dengan cara menarik dari motornya dan bermaksud melakukan pemerkosaan. Bambang mengungkapkan GWL sempat melakukan perlawanan terhadap Dever dengan memukul menggunakan botol minuman dari

---

<sup>13</sup> <https://travel.detik.com/travel-news/d-7025841/gojek-pecat-ojol-yang-emosi-hajar-turis-perempuan-di-bali> (diakses pada 15 februari 2024 pukul 12.51 wib)



kaca yang dibawanya. Saat itulah Dever kemudian mengancam akan membunuh GWL bila melakukan perlawanan. Dever lalu mengantarkan GWL sesuai tujuan alamat yang dipesan setelah melakukan pemerkosaan. Namun, GWL diturunkan dengan jarak sekitar 100 meter dari vila tempat WN Brasil itu menginap.<sup>14</sup>

### **Kasus Ketiga : Polisi Tetapkan Driver Ojek Online Sebagai Tersangka Kasus Pengeroyokan Youtuber di Tebet Jaksel**

Polisi berhasil menangkap driver ojek online berinisial YS (45) usai dirinya terlibat pengeroyokan terhadap youtuber pembuat konten larangan lawan arus di Tebet, Jakarta Selatan beberapa waktu lalu. YS diketahui berperan melakukan penganiayaan dengan cara memukul dada korban pada saat kasus itu terjadi. Atas perbuatannya kini YS dijerat pasal 170KUHP dan terancam hukuman 7 tahun dipenjara. Keributan terjadi di depan warung makan ayam bakar Wong Solo, Tebet Jakarta Selatan, Selasa (15/8/2023) malam. Ribut-ribut bermula saat seorang content creator dan timnya membuat konten yang menghalau pengendara roda dua agar tak melawan arus. Hal itu dilakukan sang content creator di jalan lapangan Ros Utara, tepatnya di sekitar putaran balik (U-turn) Stasiun Tebet. Warga dan ojol yang geram kemudian disinyalir mengajar sang content creator dan timnya. Mereka akhirnya mengungsi di warung makan supaya tak diamuk massa.<sup>15</sup>

Perlindungan hukum mengenai transportasi angkutan jalan online sudah diatur sedemikian rupa di dalam undang-undang No.22 tahun 2009 namun dalam praktiknya pengguna jasa transportasi mengalami ketidaknyamanan bahkan merasa dirugikan

---

<sup>14</sup> <https://20.detik.com/detikupdate/20230811-230811113/driver-ojol-perkosa-wn-brasil-di-bali-sempat-ancam-bunuh-korban> (diakses pada 15 Februari 2024 pukul 13.05 WIB)

<sup>15</sup> <https://m.tribunnews.com/metropolitan/2023/09/03/polisi-tetapkan-driver-ojek-online-sebagai-tersangka-kasus-pengeroyokan-youtuber-di-tebet-jaksel> (diakses pada 15 Februari 2024 pukul 13.20 WIB)

karena masih banyak jasa transportasi online yang tidak layak pakai seperti pengemudi tidak memberikan helm yang berkualitas sesuai dengan standart negara indonesia, pengemudi transportasi online sering ugal-ugalan mengejar target yang mengakibatkan terjadinya kecelakaan lalu lintas, plat kendaraan yang tidak sesuai diaplikasi. Setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim, yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya (Pasal 234 UULLAJ). Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang (Pasal 191 dan Pasal 192 Ayat (10 UULLAJ)<sup>16</sup>.

Satjipto Rahardjo menyebutkan bahwa definisi perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>17</sup> Dalam UULAJ No 22 Tahun 2009 pasal 203 menyebutkan tentang pertanggungjawaban pemerintah atas terjaminnya keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan.<sup>18</sup> Pertanggungjawaban terhadap penumpang apabila terjadi kecelakaan seperti halnya angkutan umum lainnya seperti pemberian santunan atau asuransi terhadap penumpang. Upaya penyelesaian sengketa konsumen yang melibatkan penumpang dengan perusahaan ojek online dapat dilakukan secara nonlitigasi maupun litigasi, dimana non litigasi melalui

---

<sup>16</sup> Pasal 191 dan 192 ayat (10) Undang-Undang No.22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

<sup>17</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Cet.V, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000

<sup>18</sup> Pasal 203 Undang-Undang No.22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

lembaga di luar pengadilan yaitu BPSK dan LPSK, sedangkan secara litigasi melalui pengadilan umum.<sup>19</sup>

Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa transportasi jalan yang mengalami kecelakaan dengan cara melaporkan kecelakaan kepada kepolisian terdekat, segera larikan kerumah sakit terdekat dan mengajukan kecelakaan kepada perusahaan transportasi online untuk mendapatkan uang asuransi atau santunan.<sup>20</sup> Perusahaan harus bertanggung jawab memenuhi jaminan yang telah disepakati yang berkaitan dibidang perdagangan jasa dalam perlindungan konsumen sesuai yang diatur dalam pasal 26 Undang-Undang No.8 Tahun 1999.<sup>21</sup>

Berdasarkan hal-hal yang diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “***PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ANGKUTAN JALAN SECARA ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.22 TAHUN 2009***”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Angkutan Jalan Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009?
2. Apa Upaya Hukum yang Dilakukan Oleh Pengguna Jasa Transportasi Jalan yang Mengalami Kecelakaan Sebagai Akibat Pelanggaran Lalu Lintas yang dilakukan Oleh Driver Transportasi Online Bilamana Tidak Sesuai Dengan Undang-Undang No.22 Tahun 2009

---

<sup>19</sup> <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/78038?show=full> (diakses pada 16 februari 2024 pukul 10.00 wib)

<sup>20</sup> Anggun Lupita, M. Yasin Ardhy, Muhammad Fahrudin, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online*”, Universitas Islam As-Syafi’iyah, hal.12

<sup>21</sup> Pasal 26 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

### **C. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk Mengetahui Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Angkutan Jalan Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009
- b. Untuk Mengetahui Upaya Hukum yang Dilakukan Oleh Pengguna Jasa Transportasi Jalan yang Mengalami Kecelakaan Akibat Pelayanan Pengangkutan Jalan Secara Online Bilamana Tidak Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan menyelesaikan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah :

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan sumbangan dan masukan pemikiran dibidang ilmu pengetahuan hukum, khususnya dalam perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online berdasarkan Undang-undang No. 22 Tahun 2009.

2. Manfaat praktis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi akademis kampus dalam rangka memperluas wawasan bagi pembaca dan memberikan kontribusi langsung dalam pemecahan masalah dan menerapkan solusi yang efektif

3. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi penting dan edukasi bagi peneliti mengenai peranan perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online dan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar S1 Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen Medan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

##### 1. Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Perundang-Undangan

Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>22</sup> Kemudian, yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian para ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut :

- 1) Menurut Satjipto Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.<sup>23</sup>
- 2) Setiono berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia<sup>24</sup>.
- 3) Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau

---

<sup>22</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

<sup>23</sup> Satjipto Rahardjo, "*Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*", Jakarta, Kompas, 2003, hal.121

<sup>24</sup> Setiono, *Rule Of Law*, Surakarta, disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004, hal.3

kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.<sup>25</sup>

- 4) Menurut Hetty Hasanah perlindungan hukum yaitu merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau yang melakukan tindakan hukum.<sup>26</sup>
- 5) Dalam Pilipus M. Hadjon perlindungan hukum dimaknai sebagai perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan dari kesewenangan.<sup>27</sup> Dan mengelompokkan perlindungan hukum bagi rakyat menjadi dua kategori diantaranya :

- a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan Hukum Preventif artinya rakyat diberikan kesempatan mengajukan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.

- b. Perlindungan Hukum Refrensif

Perlindungan Hukum Refrensif yang bertujuan menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum adalah suatu jaminan yang diberikan oleh negara kepada semua pihak untuk dapat melaksanakan hak dan

---

<sup>25</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2003, hal.14

<sup>26</sup> Hetty Hasanah, *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia*, <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/perlindungan.html>.

<sup>27</sup> M. Philipus Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, 1987, hal.117

kepentingan hukum yang dimilikinya dalam kapasitasnya sebagai subjek hukum.<sup>28</sup>

Secara terminologi perlindungan hukum dapat diartikan dari dua gabungan definisi yakni “perlindungan” dan “hukum”. KBBI mengartikan perlindungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi yang mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah, undang-undang, peraturan dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat, patokan atau kaidah tentang peristiwa alam tertentu, keputusan atau pertimbangan yang ditetapkan oleh hakim dalam pengadilan atau vonis.<sup>29</sup> Dalam pandangan J.C.T. Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto hukum dimaknai sebagai seperangkat peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran terhadap peraturan-peraturan berakibat diambil tindakan yaitu dengan hukuman tertentu.<sup>30</sup> Menurut Soedjono Dirdjosisworo bahwa pengertian hukum dapat dilihat dari delapan arti yaitu hukum dalam arti penguasa, hukum dalam arti para petugas, hukum dalam arti sikap tindakan, hukum dalam arti sistem kaidah, hukum dalam arti jalinan nilai, hukum dalam arti tata hukum, hukum dalam arti ilmu hukum, hukum dalam arti disiplin hukum.

---

<sup>28</sup> <https://www.gramedia.com/literasi/perlindungan-hukum/> (diakses 20 februari 2024 pukul 20.30 wib)

<sup>29</sup> <https://jdih.sukoharjokab.go.id/berita/detail/pengertian-perlindungan-hukum-dan-cara-memperolehnya?~:text=Tujuannya%20pentingnya%20perlindungan%20dan%20penegakan,subjek%20hukum%20yang%20menjadi%20korban> (diakses 21 februari 2024 pukul 13.28 wib)

<sup>30</sup> <https://www.gramedia.com/literasi/perlindungan-hukum/> (diakses 20 februari 2024 pukul 20.30 wib)

Beberapa arti hukum yang dikemukakan oleh sudut pandang Soedjono Dirdjosisworo menggambarkan bahwa hukum tidak semata-mata peraturan perundang-undangan tertulis dan aparat penegak hukum seperti selama ini yang dipahami oleh masyarakat umum tidak tahu tentang hukum. Tetapi hukum juga meliputi hal-hal yang sebenarnya sudah hidup dalam masyarakat.<sup>31</sup> Secara umum, Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum yaitu hukum dapat memberikan suatu keadilan, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian kepada masyarakat.<sup>32</sup> Dalam hal memahami hukum ada konsep kontruksi hukum terdapat tiga macam kontruksi hukum yaitu : *pertama*, kontruksi hukum dengan cara memperlawankan. Maksudnya adalah menafsirkan hukum antara aturan-aturan dalam peraturan perundang-undangan dengan kasus atau masalah yang dihadapi. *Kedua*, kontruksi hukum yang mempersempit adalah membatasi proses penafsiran hukum yang ada diperaturan perundang-undangan dengan keadaan yang sebenarnya. *Ketiga*, kontruksi hukum yang memperluas yaitu kontruksi yang menafsirkan hukum dengan cara memperluas makna yang dihadapi sehingga suatu masalah dapat dijerat dalam suatu peraturan perundang-undangan.<sup>33</sup>

Di Indonesia perlindungan hukum diwujudkan dalam kehadiran berbagai undang-undang dan peraturan. Bentuk perlindungan atau kategorinya beragam

---

<sup>31</sup> Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2008, hal.25-43

<sup>32</sup> Anggun Lupita, M. Yasin Ardhy, Muhammad Fahrudin, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online*, Universitas Islam As-Syafi'iyah, hal.12

<sup>33</sup> <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/novum/article/view/36020/32103> (diakses 21 februari 2024 pukul 22.30 wib)



contoh perlindungan hukum antara lain perlindungan hukum perdata, perlindungan hukum konsumen, perlindungan anak, dan lain sebagainya. Secara tersirat perlindungan hukum di Indonesia secara perdata tergambar dalam KUHPerdata. Selanjutnya perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen.<sup>34</sup> Sebagaimana terdapat di pasal 1 ayat 1 Undang-Undang perlindungan konsumen. Pada hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum antara lain perlindungan hukum terhadap konsumen yang telah diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 1 yang berbunyi “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”<sup>35</sup> Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya;
2. Jaminan kepastian hukum;
3. Berkaitan dengan hak-hak warganegara;
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.<sup>36</sup>

## 2. Asas Perlindungan Hukum

Menurut Pasal 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa asas-asas hukum perlindungan konsumen antara lain:

### 1) Asas Manfaat

---

<sup>34</sup> <https://jdih.sukoharjo.kab.go.id/berita/detail/pengertian-perlindungan-hukum-dan-cara-memperolehnya> (diakses 21 februari 2024 pukul 22.35 wib)

<sup>35</sup> Pasal 1 ayat (1) Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

<sup>36</sup> <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6714147/mengenal-unsur-unsur-perlindungan-hukum/amp> (diakses 21 februari 2024 pukul 22.37 wib)

Maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2) Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.<sup>37</sup>

3) Asas Keseimbangan

Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.<sup>38</sup>

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Cianjur-Jagakarsa, 2008 hal.17

<sup>38</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cet.Kedua, Yogyakarta, Liberty, 1999,hal.33

<sup>39</sup> <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/view/356> (diakses 23 februari 2024 pukul 10.30 wib)

### 3. Tujuan Perlindungan Hukum

Tujuan pentingnya perlindungan dan penegakan hukum tidak lain untuk memastikan subjek hukum memperoleh setiap haknya. Kemudian apabila ada pelanggaran akan hak-hak tersebut, ada perlindungan hukum dapat memberikan perlindungan penuh pada subjek hukum yang menjadi korban. Upaya perlindungan hukum telah dilakukan dengan perumusan sejumlah Undang-Undang dan kebijakan.<sup>40</sup> Akan tetapi, sejauh ini perlindungan yang diberikan belum optimal. Hal ini berkaitan dengan upaya penegakan hukumnya. Simanjuntak merumuskan 4 unsur perlindungan hukum<sup>41</sup>. Jika unsur berikut terpenuhi, barulah upaya perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum:

- 1) Adanya perlindungan dari pemerintah terhadap warganya.
- 2) Jaminan kepastian hukum.
- 3) Berkaitan hak-hak warga negaranya
- 4) Adanya sanksi hukuman bagi kita pelanggarnya.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai berikut <sup>42</sup>:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa.

---

<sup>40</sup> <https://jdih.sukoharjokab.go.id/berita/detail/pengertian-perlindungan-hukum-dan-cara-memperolehnya-~:text=Tujuannya%20pentingnya%20perlindungan%20dan%20penegakan,subjek%20hukum%20yang%20menjadi%20korban> (diakses 21 februari 2024 pukul 13.28 wib)

<sup>41</sup> <https://www.merdeka.com/pendidikan/ini-pendapat-andi-hamzah-dan-simanjuntak-soal-perlindungan-hukum.html> (diakses 21 februari 2024 pukul 22.53 wib)

<sup>42</sup> Pasal 3 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- 6) Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>43</sup>

Upaya perlindungan hukum bagi konsumen, hak konsumen tersebut tidak hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>44</sup> untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa, perlindungan konsumen secara patut, mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen<sup>45</sup>. Dan konsumen diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Serta untuk

---

<sup>43</sup> <https://repository.uir.ac.id/2290/3/BAB%20II.pdf> (diakses 21 februari 2024 pukul 22.54 wib)

<sup>44</sup> Wahyu Simon Tampubolon, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmiah "Advokasi" Vol.04, 2016, hal 60

<sup>45</sup> Wahyu Simon Tampubolon, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmiah "Advokasi" Vol.04, 2016, hal.61

mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya. Menurut theodorson diskriminasi<sup>46</sup> adalah perilaku tidak seimbang terhadap perseorangan, atau kelompok, berdasarkan sesuatu, biasanya bersifat kategorikal, atau atribut-atribut khas, seperti berdasarkan ras, kesukubangsaan, agama, atau keanggotaan kelas-kelas sosial, biasanya istilah tersebut untuk melukiskan suatu tindakan dari pihak mayoritas yang dominan dalam hubungannya dengan minoritas yang lemah, sehingga dapat dikatakan bahwa perilaku mereka itu bersifat tidak bermoral tidak demokratis.

### C. Tinjauan Umum Tentang Pengguna Jasa Transportasi (Konsumen)

#### 1. Pengertian Konsumen

Definisi konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”<sup>47</sup> Pada hakikatnya sebuah barang yang sebelumnya telah berada ditangan konsumen terlebih dahulu melalui proses distribusi yang cukup aman dan tidak menyulitkan pelanggan (pengguna jasa), maka dapat disimpulkan dalam bidang urusan keuangan bisnis dikenalah dua jenis konsumen, yaitu konsumen akhir dan konsumen antara.<sup>48</sup> Konsumen akhir dimana penggunaan atau pemanfaat akhir dari suatu produk tersebut, sedangkan pengertian konsumen antara konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai

---

<sup>46</sup> Sihombing Fulhoni, Aminah, *Memahami Diskriminasi*, 2009, hal.3

<sup>47</sup> Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

<sup>48</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2007, hal.27

bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen.<sup>49</sup> Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam rancangan undang-undang perlindungan konsumen, sebagai upaya kearah terbentuknya undang-undang perlindungan konsumen maupun dalam undang-undang.

Pengertian Konsumen menurut pendapat para ahli :

a. Menurut Philip Kotler

Konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi<sup>50</sup>

b. Menurut Wira Suteja

Konsumen adalah orang yang menciptakan pandangan tentang perusahaan kita, tentang baik atau buruknya pelayanan kita.<sup>51</sup>

c. Menurut Az Nasution

Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan sama.<sup>52</sup>

Pengertian konsumen dan perlindungan konsumen (*consumer protection*) dapat pula dilihat dalam hubungannya dengan perjanjian atau kontrak. Bahwa menurut doktrin perlindungan konsumen, suatu kontrak yang dibuat oleh kedua

---

<sup>49</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta, Rajawali-Pres, 2011, hal.19

<sup>50</sup> Miguna astuti, agni rizkita amanda, pengantar manajemen pemasaran, yogyakarta, deepublish publisher, 2020, hal.17

<sup>51</sup> Wira Sutedja, *Panduan Layanan Konsumen*, Jakarta, PT.Grasindo, 2007, hal.3

<sup>52</sup> Az Nasution, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pada Seluruh Barang Dan Jasa Ditinjau Dari Pasal-Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, 2001, hal.6

belah pihak tidak mengikat secara utuh dan terbatas diantara keduanya saja.

Alasan pokok konsumen perlu dilindungi<sup>53</sup> :

- a. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.<sup>54</sup>
- b. Melindungi konsumen perlu menghindarkan konsumen dari dampak negatif pengguna barang dan jasa.
- c. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional.
- d. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen

## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4 UUPK No. 8 Tahun 1999 menjabarkan secara rinci tentang hak konsumen sebagai berikut<sup>55</sup> :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.<sup>56</sup>

---

<sup>53</sup> <http://digilib.unila.ac.id/id/11864/12/BAB%20II.pdf>(diakses 22 february 2024 pukul 13.30wib)

<sup>54</sup> Undang-Undang Dasar Tahun 1945

<sup>55</sup> Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

<sup>56</sup> <http://digilib.unila.ac.id/id/11864/12/BAB%20II.pdf>(diakses 22 february 2024 pukul 13.30 wib)

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada dasarnya UUPK menghendaki konsumen untuk menjadi konsumen yang baik dengan memperhatikan kewajiban-kewajiban konsumen yang tertuang dalam pasal 5 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu<sup>57</sup> :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.

---

<sup>57</sup> Pasal 5 Undang-undang No.8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*



- 2) Beritikat baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>58</sup>

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Transportasi Angkutan Jalan**

##### 1. Pengertian Transportasi Angkutan Jalan

Menurut Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Transportasi Jalan Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa Transportasi adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.<sup>59</sup>

Menurut para ahli transportasi dapat didefinisikan sebagai berikut :

- 1) Menurut Hadihardaja Transportasi adalah pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ketempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pergerakan (movement) dan secara fisik terjadi perpindahan tempat atas barang atau penumpang dengan atau tanpa alat angkut ketempat lain.<sup>60</sup>
- 2) Menurut Kamaludin transportasi berasal dari kata latin *tranpotare*, dimana *tran* berarti seberang atau sebelah dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi transportasi berarti menangkut atau membawa sesuatu) kesebelah lain atau dari satu tempat ketempat lain.<sup>61</sup>

---

<sup>58</sup> <http://digilib.unila.ac.id/id/11864/12/BAB%20II.pdf>(diakses 22 february 2024 pukul 13.35wib)

<sup>59</sup> Pasal 1 angka 3 Undang-undang No.22 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan

<sup>60</sup> <http://e-journal.uajy.ac.id/12048/4/MTS24302.pdf> (diakses 23 february 2024 pukul 14.45 wib)

<sup>61</sup> <http://e-journal.uajy.ac.id/15491/3/MTS026002.pdf> (diakses 23 february 2024 pukul 14.47wib)

- 3) Menurut Papacostas transportasi didefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari fasilitas tertentu beserta arus dan sistem *control* yang memungkinkan orang atau barang dapat berpindah dari suatu tempat ketempat lain secara efisien dalam setiap waktu untuk mendukung aktivitas manusia.<sup>62</sup>

Menurut KBBI transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ketempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia ataupun mesin. Jika melihat pengertian diatas maka Pengertian transportasi online adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatannya baik itu transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri. Transportasi online adalah salah satu bentuk kegiatan lalu lintas dan alat transportasi yang memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi), dengan perkembangan teknologi saat ini mempermudah pengguna untuk menggunakan transportasi online dengan cara memesan di aplikasi tersebut. Transportasi online sudah tersedia pada smartphone konsumen.<sup>63</sup>

## 2. Jenis-jenis transportasi jalan

Beberapa jenis perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online di Indonesia, yaitu:

### a. Go-Jek

Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja diberbagai sektor formal

---

<sup>62</sup> <http://e-journal.uajy.ac.id/7732/3/TA213706.pdf> (diakses 23 february 2024 pukul 14.50 wib)

<sup>63</sup> [http://eprints.itenas.ac.id/1543/5/05\\_Bab\\_2\\_222016102.pdf](http://eprints.itenas.ac.id/1543/5/05_Bab_2_222016102.pdf) (diakses 27 february 2024 pukul 20.00 wib)

diindonesia. Kegiatan gojek bertumpu pada 3 nilai pokok kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.<sup>64</sup> Selain melayani antar jemput penumpang (Go-Ride), Go-Jek juga melayani pengiriman barang (Go-Send), pemesanan makanan (Go-Food), dan beberapa layanan jasa lainnya. Kehadiran Go-Jek ini mempermudah mobilitas masyarakat dan juga membantu mengurangi angka pengangguran melalui terbukanya lapangan pekerjaan baru yaitu menjadi pengemudi (driver) Go-Jek. Pada prinsipnya, aplikasi Go-Jek bekerja dengan mempertemukan permintaan angkutan ojek dari penumpang dengan jasa tukang ojek yang beroperasi di sekitar wilayah penumpang tersebut cukup dengan mengunduh aplikasinya dari Google Play Store, maka kita bisa memesan jasa layanan tersebut. tarif angkutannya disesuaikan dengan jarak tempuh yang akan dicapai. Selain jasa angkutan penumpang, ada juga layanan antar barang (kurir) dan belanja.

#### b. Grab

Grab merupakan perusahaan jasa angkutan penumpang roda 4 (empat) dengan menggunakan perangkat mobile aplikasi Taxi Online guna untuk melakukan pemesanan antar jemput penumpang dari tempat yang telah ditentukan pengguna dan diantar sesuai tujuan pemesanan pada aplikasi Taxi Online mobile tersebut.<sup>65</sup> Aplikasi Taxi Online mobile Grab-car dalam penggunaannya dikendalikan dengan GPS sebagai alat bantu map atau peta lokasi. Perusahaan Grab didirikan oleh Anthony Tan sebagai CEO sekaligus founder dari Grab. Grab berdiri pada tahun 2012 dan terus berkembang hingga

---

<sup>64</sup> <https://d24q9vurymtq75.cloudfront.net/about/> (diakses 27 februari 2024 pukul 20.15 wib)

<sup>65</sup> Nurazizah, "Perkembangan Grab", <https://www.gamedia.com/literasi/perkembangan-grab/>, (diakses 27 februari 2024 pukul 20.20 wib)

sekarang. Saat ini Grab berkembang dikawasan Asia Tenggara, termasuk Indonesia. Grab merupakan aplikasi layanan yang menyediakan layanan transportasi untuk menghubungkan penumpang sebagai calon pengguna jasa layanan angkutan berbasis aplikasi online secara langsung dengan driver mitra Grab. Aplikasi Grab menawarkan 5 pilihan layanan transportasi mulai dari taksi, mobil pribadi, sepeda motor, hingga pengiriman paket untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasanya. Layanan yang ditawarkan antara lain:

1. Grabfood

Layanan pesan antar makanan yang dapat diakses dengan menggunakan aplikasi grab dengan membuka fitur grabfood konsumen bisa memesan makanan dari restoran yang sudah bekerja sama dengan grab.<sup>66</sup>

2. GrabTaxi

Layanan taksi premium yang menghubungkan antara penegemudi taksi dan calon penumpang taksi

3. GrabCar

Layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara layaknya menggunakan mobil pribadi, menghubungkan antara pemilik/pengemudi mobil pribadi dan calon penumpang atau pengguna jasa layanan Grab.<sup>67</sup>

4. GrabBike

Sebuah alternative layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan dengan menggunakan sepeda motor.

---

<sup>66</sup> <https://etheses.uinmataram.ac.id/58/1/hayatul%20Ana%201502131625.pdf> (diakses 27 februari 2024 pukul 20.03 wib)

<sup>67</sup> <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4888752/5-layanan-grab-yang-bikin-hidup-lebih-gampang>, (diakses 27 februari 2024 pukul 20.05 wib)

Menghubungkan antara pemilik/pengemudi sepeda motor dengan calon penumpang;

#### 5. GrabExpress

Layanan pengiriman paket yang cepat, aman dan terpercaya. Sejak diluncurkan pada tahun 2012, aplikasi Grab telah diunduh di lebih dari 13 juta perangkat di seluruh Asia tenggara. Lebih dari 13 juta perangkat dari 250.000 pengemudi di jaringan Grab, termasuk seluruh layanan di bawah aplikasi Grab, telah menggunakan aplikasi ini untuk menerima pemesanan layanan transportasi.

#### c. Indriver

Indriver adalah<sup>68</sup> aplikasi pemesanan kendaraan dengan pertumbuhan tercepat didunia pada tahun 2022. Aplikasi ini mengalami peningkatan unduhan sebesar 45% dari tahun ketahun, meningkat menjadi 61,8 juta pada tahun 2022. Indriver sukses menjadi aplikasi transportasi online yang paling banyak diunduh ke-2 diseluruh dunia berdasarkan data googleplay dan app store.

#### d. Maxim

Maxim adalah<sup>69</sup> sebuah perusahaan teknologi internasional yang menawarkan layanan transportasi daring, dan menawarkan layanan tambahan seperti pesan-antar makanan dan barang, kargo dan lain-lain. Maxim telah beroperasi diIndonesia sejak tahun 2018.

---

<sup>68</sup> <https://amp.kontan.co.id/news/indriver-jadi-aplikasi-transportasi-online-dengan-pertumbuhan-tercepat-di-dunia-2022> (diakses 27 februari 2024 pukul 20.10 wib)

<sup>69</sup> [https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/taxi\\_maxim](https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/taxi_maxim) (diakses 27 februari 2024 pukul 20.15 wib)

Buka Aplikasi layanan transportasi dan Pilih Layanan yang Diinginkan  
(Contoh: konsumen memesan Go-Ride)

1. Tentukan lokasi keberangkatan konsumen dan tentukan tujuan yang konsumen inginkan
  2. Pilih metode pembayaran, dimana Anda dapat memilih opsi tersebut yaitu melalui Go-Pay atau Tunai
  3. Booking dengan menekan tombol Pesan Go-Ride pada bagian bawah layar smartphone
  4. Tunggu beberapa saat untuk mendapatkan driver yang merespon pesanan
  5. Biasanya para driver akan menelpon atau melakukan chat untuk menanyakan detail set jemput atau mengonfirmasi pesanan
3. Tujuan Transportasi Angkutan Jalan Online

Menurut Hestantu tahun 2020 adapun tujuan dan manfaat lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi online adalah sebagai berikut:

1. Praktis dan mudah digunakan

Transportasi online praktis dan mudah digunakan karena layanan jasa transportasi ini cukup menggunakan aplikasi smartphone yang terhubung dengan jaringan internet, untuk proses pemesanannya. Kemudahan adalah tingkatan dimana user percaya bahwa teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. persepsi kemudahan dalam hal penggunaan sebuah teknologi informasi didefinisikan sebagai suatu kepercayaan atau keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan juga mengandung arti bahwa teknologi informasi dapat mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk

mempelajari atau sekaligus menggunakan, karena pada dasarnya individu yakin bahwa teknologi informasi tersebut mudah untuk dipahami dan tidak meyalutkan pengguna dalam melakukan pekerjaannya.<sup>70</sup>

## 2. Transparan,

Transportasi online dinilai lebih transparan dimana aplikasi online ini memungkinkan pengguna jasa mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi secara detail termasuk biaya yang harus dikeluarkan untuk perjalanan.

## 3. Lebih aman dan dapat dipercaya

Transportasi online lebih aman dan dapat dipercaya karena para pengemudi sudah terdaftar di dalam perusahaan jasa transportasi sehingga dapat meminimalisir resiko kejahatan yang terjadi. Selain itu transportasi ini dilengkapi dengan perlengkapan berkendara (seperti helm) yang sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir resiko akibat kecelakaan.

## 4. Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi

Terdapat perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online yang memberikan perlindungan asuransi kecelakaan bagi para pengguna jasa transportasi. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi pengguna transportasi online.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> [http://eprints.itenas.ac.id/1543/5/05\\_Bab\\_2\\_222016102.pdf](http://eprints.itenas.ac.id/1543/5/05_Bab_2_222016102.pdf) (diakses 27 februari 2024 pukul 20.30 wib)

<sup>71</sup> [https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/76993/1/Syarifah\\_Rhulla\\_Fadhillah-Fst.Pdf](https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/76993/1/Syarifah_Rhulla_Fadhillah-Fst.Pdf) (diakses 27 februari pukul 20.30 wib)

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian hukum pada dasarnya adalah suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada suatu metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mengetahui ataupun mempelajari sesuatu atau beberapa gejala-gejala hukum tertentu dengan cara menganalisa dan menyelesaikannya kearah yang benar dan tepat.<sup>72</sup> Suatu penelitian hukum kiranya terfokus dalam membahas suatu permasalahan berserta poin-poin batasannya dengan adanya ruang lingkup penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi angkutan jalan secara online berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 dan upaya hukum yang dilakukan oleh pengguna jasa transportasi jalan yang mengalami kecelakaan akibat pelayanan pengangkutan jalan secara online tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009

#### B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Hukum Normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang di lakukan dengan cara menelusuri atau menelaah atau menganalisis bahan pustaka atau bahan dokumen siap pakai sebagai kajian utama. Pengertian dari penelitian yuridis adalah penelitian yang menggunakan konsep legal positif, yaitu bahwa hukum identik dengan norma-norma tertulis yang dibuat dan diundang-undangkan oleh lembaga atau pejabat Negara yang berwenang.<sup>73</sup> Penelitian Hukum Yuridis Normatif yakni dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (law in books) atau

---

<sup>72</sup> Peter Mahmud Marzuki, "*Penelitian Hukum*", Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2005, hal.35

<sup>73</sup> Peter Mahmud Marzuki, "*Penelitian Hukum*", Kencana, Jakarta, 2006, hal.96



hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.

### **C. Sumber Bahan Hukum**

Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Bahan Hukum Primer**

Merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya bersifat otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, putusan hakim, yaitu berupa undang-undang dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan Penelitian ini diantaranya:

- a. Undang-Undang No.22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- b. Undang-Undang Hukum Perdata
- c. Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE)
- d. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

#### **2. Bahan Hukum Sekunder**

Yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis. dan memahami bahan hukum yaitu buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, dan disertai jurnal-jurnal hukum.

#### **3. Bahan Hukum Tersier**

Ialah bahan hukum yang dipakai sebagai pelengkap dan juga berfungsi memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder yang tidak berhubungan langsung dengan pokok permasalahan yang ada, namun sangat dibutuhkan untuk menunjang

kelengkapan dan kejelasan bahan hukum primer dan sekunder tersebut, misalnya kasus hukum.

#### **D. Metode Pendekatan**

Dalam penelitian hukum ini terdapat beberapa pendekatan yang akan digunakan penulis, antara lain:

##### 4. Metode Pendekatan Perundang-Undangan (*Statue Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah yang dikaji. Dengan metode pendekatan peraturan perundang-undangan penulis dapat melihat ketentuan perundang-undangan tersebut, yaitu pendekatan terhadap Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Dan Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

##### 5. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji pemahaman-pemahaman dari doktrin dan juga dari pandangan yang berkembang dalam ilmu hukum yang lalu dijadikan landasan sebagai dasar untuk membuat suatu argumentasi hukum untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti. Doktrin atau pandangan akan memperjelas ide-ide dengan memberikan pengertian-pengertian hukum, konsep hukum, maupun asas hukum yang relevan dengan permasalahan hukum.<sup>74</sup>

#### **E. Metode pengumpulan data**

---

<sup>74</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Pranada Media Group, Jakarta, 2009, hal.93

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Metode kepustakaan (*Library Research*). Metode kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan dengan membaca buku-buku, perundang-undangan, artikel, karya ilmiah yang dapat berupa bahan-bahan dokumentasi, jurnal-jurnal hukum, pendapat para ahli, dan lain-lain.<sup>75</sup> Dalam penelitian ini menggambarkan studi dokumen yang dilakukan secara tidak langsung digunakan untuk memperoleh data dengan membaca, mempelajari, meneliti dan mengidentifikasi literatur peraturan perundangan-undangan yang berkaitan dengan kenyataan-kenyataan yang terjadi dimasyarakat.

#### **F. Metode Analisis data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data secara kualitatif. Metode analisis kualitatif adalah penelitian yang mengacu pada norma hukum yang terdapat pada peraturan perundang-undangan serta norma-norma dalam masyarakat. Bagian dari proses analisis dimana data-data yang dikumpulkan lalu diproses untuk menghasilkan kesimpulan

---

<sup>75</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal.31

