

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA  
TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA BANDA ACEH  
(Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen)**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**HENDRA HATAMI**

**NIM. 150106068**

**Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum**

**Prodi Ilmu Hukum**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
2020 M/1441 H**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI  
ONLINE DI KOTA BANDA ACEH  
(Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)  
Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

**HENDRA HATAMI**  
NIM. 150106068

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Prodi Ilmu Hukum

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ridwan Nurdin. MCL  
NIP 196607031993031003

Pembimbing II,



Faisal F. SE  
M.Si NID  
0113067802

**PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI  
ONLINE DI KOTA BANDA ACEH  
(Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan konsumen)**

**SKRIPSI**

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Program Sarjana (S-1)  
Dalam Ilmu Hukum

Pada Hari/Tanggal: Jumat, 10 Januari 2020 M  
15 Jumadil Akhir 1441 H

Di Darussalam, Banda Aceh  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,



**Dr. Ridwan Nurdin, MCL**  
NIP 1966070319931003

Sekretaris,



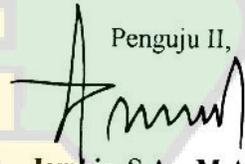
**Faisal Fauzan, S.E., M.Si**  
NIND0113067802

Penguji I,



**Sitti Mawar, S.Ag, M.H**  
NIP 197104152006042024

Penguji II,



**Jamhir, S.Ag, M.Ag**  
NIP 197804212014111001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



  
**Muhammad Siddiq, M.H, Ph.D**  
NIP 197703032008011015

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendra Hatami  
NIM : 150106068  
Prodi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak meoggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data;
5. Mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 18 Desember 2019

Yang menyatakan,



Hendra Hatami

## ABSTRAK

Nama : Hendra Hatami  
NIM : 150106068  
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Ilmu Hukum  
Judul : Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online di Kota Banda Aceh.  
Tanggal Sidang : 10 Januari 2020  
Tebal Skripsi : 65 Halaman  
Pembimbing I : Dr. Ridwan Nurdin, MCL  
Pembimbing II : Faisal Fauzan, SE, M.Si  
Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Jasa Transportasi Online*

Perkembangan teknologi informasi telah dimanfaatkan oleh para pelaku usaha seperti Gojek dalam membuat transportasi berbasis aplikasi online yang menawarkan berbagai fitur yang memanjakan dan memudahkan konsumen dalam setiap jasa yang ditawarkan. Namun dari semua kelebihan yang ditawarkan tersebut masih memiliki kekurangan yang dapat merugikan konsumen, seperti perilaku driver yang tidak menggunakan informasi pribadi yang sesuai dengan yang ada di aplikasi dan memakai sepeda motor dibawah standar yang telah ditetapkan perusahaan Gojek, ditambah perilaku driver yang kurang sopan dengan berkata-kata kasar dan melakukan pelecehan seksual, dan juga ada driver yang menghilangkan barang konsumen. Pertanyaan penelitian dalam skripsi ini adalah bagaimana perlindungan konsumen jasa transportasi online dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bagaimana pengaturan jasa transportasi online yang dilakukan pemerintah Kota Banda Aceh dan bagaimana perlindungan konsumen di Kota Banda Aceh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif normatif dengan memperoleh data dengan cara penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*). Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah disebutkan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha. Peraturan jasa transportasi online di Banda Aceh, pemerintah Aceh belum mengatur transportasi online yang menggunakan sepeda motor sebagai alat angkut, namun sudah membuat surat keputusan Gubernur Aceh Nomor 800/181/2018 yang di dalamnya hanya mengatur tentang transportasi online yang menggunakan mobil sebagai alatangkutnya. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah di atur dan dijamin hak beserta upaya dalam melindungi konsumen, seperti mendapatkan perlindungan hukum dari Badan Perlindungan Konsumen maupun dari pelaku usaha yaitu Gojek dan mendapatkan ganti rugi atas setiap kerugian yang dialami konsumen.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia berupa nikmat sehat dan kekuatan untuk menyelesaikan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Shalawat diiringi salam tak lupa pula penulis tujukan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Skripsi ini berjudul **“Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online di Kota Banda Aceh (Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar sarjana hukum pada Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dengan adanya bantuan, bimbingan dan arahan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis sangat berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen Pembimbing I bapak Dr. Ridwan Nurdin, M.C.L, dan dosen Pembimbing II bapak Faisal Fauzan, SE, M.Si, yang telah bersusah payah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sekaligus memberi nasehat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya untuk orangtua penulis Ibunda kami tercinta Kasmi yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan cinta dan kasih sayang yang tak terhingga,

dan juga kepada abang penulis Khairul Hatami dan adik penulis Krismarul Hatami yang selalu membantu dan menyemangati penulis setiap saat.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-raniry bapak Muhammad Siddiq, M.H., Ph.D. Ketua Prodi Ilmu Hukum ibuk Dr. Khairani, M.Ag.. Penasehat Akademik bapak Arifin Abdullah, SHI, MH beserta seluruh dosen-dosen yang telah memberi bimbingan beserta ilmu selama menumpuh pendidikan di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-raniry Banda Aceh.

Selanjutnya penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum angkatan 15, personil kebersihan Lam Apeng (KPM), squad yahcut dan juga kepada kawan-kawan semua yang telah membantu dan memberi dukungan beserta motivasi dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Dan skripsi ini juga penulis ingin persembahkan kepada yang sering bertanya “Kapan sidang dan kapan wisuda”, sehingga membuat penulis termotivasi dan semangat untuk cepat menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Banda Aceh, 18 Desember 2019  
Penulis,

Hendra Hatami

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 b Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	Ket	No	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		١٦	ط	t	t dengan titik di bawahnya
2	ب	B		١٧	ظ	z	z dengan titik di bawahnya
3	ت	T		١٨	ع	'	
4	ث	s	s dengan titik di atasnya	١٩	غ	G	
5	ج	J		٢٠	ف	F	
6	ح	h	h dengan titik di bawahnya	٢١	ق	Q	
7	خ	Kh		٢٢	ك	K	
8	د	D		٢٣	ل	L	
9	ذ	Z	z dengan titik di atasnya	٢٤	م	m	
10	ر	R		٢٥	ن	N	
11	ز	Z		٢٦	و	w	
12	س	S		٢٧	ه	H	
13	ش	Sy		٢٨	ء	'	
14	ص	s	s dengan titik di bawahnya	٢٩	ي	Y	
15	ض	d	d dengan titik di bawahnya				

## 2. Konsonan

Vokal Bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌َ وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauila*

## 3. Maddah

*Maddah* atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
ي / َ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
ي / ِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
ي / ُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*  
 رَمَى : *ramā*  
 قِيلَ : *qīla*  
 يَقُولُ : *yaqūlu*

#### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasinya untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة) hidup  
 Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- Ta *marbutah* (ة) mati  
 Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

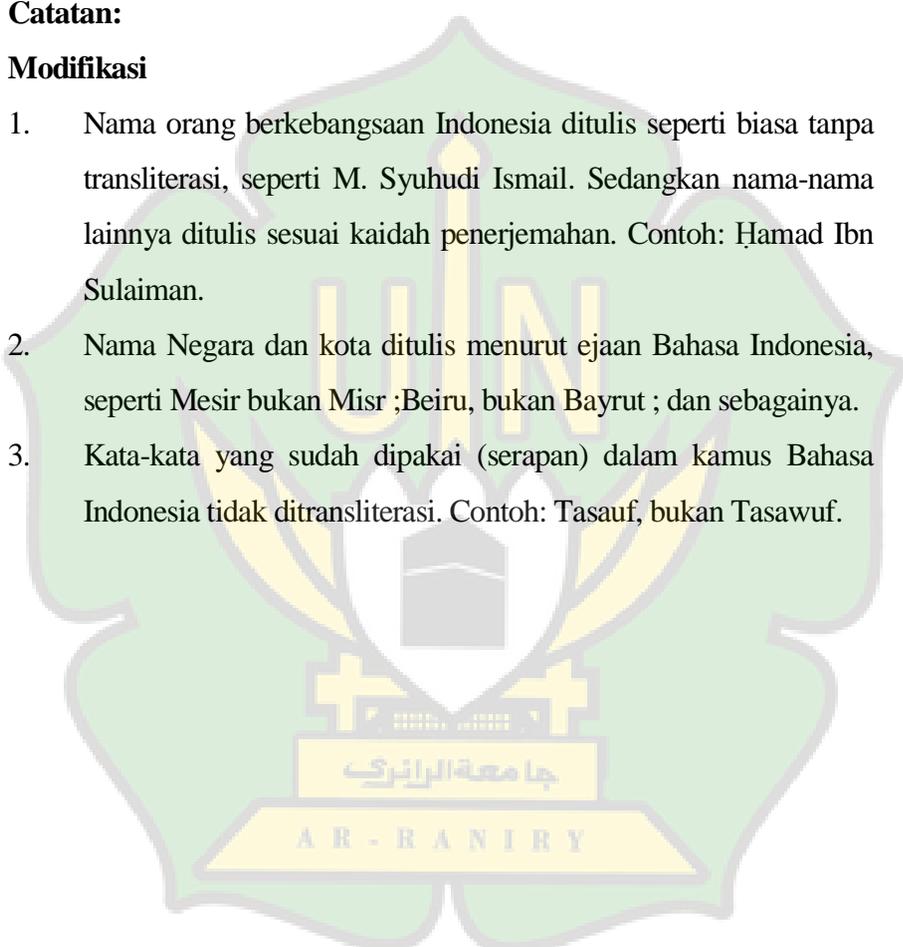
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir bukan Misr ;Beiru, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	SK Penetapan Pembimbing Skripsi.....	70
LAMPIRAN 2	Surat Permohonan Melakukan Penelitian .....	71
LAMPIRAN 3	Lembar Kontrol Bimbingan Skripsi .....	72



## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB SATU      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kajian Penelitian Terdahulu .....	8
E. Metode Penelitian .....	11
F. Sistematika Pembahasan.....	14
<b>BAB DUA      HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN</b>	
<b>TRANSPORTASI      ONLINE      DALAM</b>	
<b>PERUNDANG-UNDANGAN.....</b>	<b>15</b>
A. Tinjauan Umum      Hukum Perlindungan	
Konsumen .....	15
B. Hak dan Kewajiban (Konsumen dan Pelaku	
Usaha).....	24
C. Tinjauan Umum Tentang Jasa Transportasi	
Online.....	29
<b>BAB TIGA      PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA</b>	
<b>TRANSPORTASI ONLINE DI BANDA ACEH.      42</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
B. Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi	
Online Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun	
1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	45
C. Pengaturan Jasa Transportasi Online Oleh	
Pemerintah	
Kota Banda Aceh.....	52
D. Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi	
online di	
Kota Banda Aceh.....	56

<b>BAB EMPAT</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
	A. Kesimpulan .....	64
	B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>66</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>70</b>



# BAB SATU

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku dan pola hidup masyarakat secara global. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas, yaitu seseorang dapat mengakses dan mengirimkan informasi kepada orang lain secara cepat dengan jarak yang jauh.

Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini adalah internet. Internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk dipergunakan dalam berbagai kegiatan seperti: mencari data maupun informasi, mengirim pesan melaul email, dan juga bisa dijadikan alat untuk melakukan perdagangan atau proses jual beli barang maupun jasa<sup>1</sup>.

Semakin tingginya mobilitas dan aktifitas masyarakat menyebabkan kebutuhan akan adanya suatu aplikasi yang dapat memudahkan dalam segala kegiatan transaksi sehari-hari menjadi keharusan. Mulai dari urusan transportasi, pemenuhan kebutuhan sehari-hari kini dengan kemajuan teknologi dan informasi semua kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan hanya menggunakan aplikasi online yang telah tersedia dalam ponsel pintar<sup>2</sup>. Tentunya ini suatu fenomena yang mengembirakan, karna sangat mebantu kita dari segi efisien waktu maupun tenaga yang dikeluarkan.

---

<sup>1</sup> Gestiar Yoga Pratama , *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, diakses pada tanggal 15 Oktober 2018.

<sup>2</sup> Dian Mandayani Nasution, *Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online*, Jurnal Ilmu Hukum Volume 4, No 1, April 2018, hlm. 18. diakses pada tanggal 15 Oktober 2018.

Secara umum transportasi memegang peran penting di Indonesia dalam pembangunan ekonomi, misalnya meningkatkan pendapatan nasional dan menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat. Hak atas pembangunan tidak terlepas dari ketentuan bahwa proses pembangunan harus memajukan martabat manusia, tujuan dari pembangunan adalah demi kemajuan yang terus menerus secara berkelanjutan untuk kesejahteraan masyarakat.<sup>3</sup>

Angkutan umum sebagai sarana transportasi sangat berperan penting dalam menunjang pembangunan ekonomi masyarakat di Indonesia, angkutan umum menjadi bagian penting dari pergerakan ekonomi dimana angkutan umum berkaitan dengan transportasi dan distribusi suatu barang ataupun jasa. Angkutan umum menawarkan berbagai pilihan transportasi dengan tingkat pelayanan, kenyamanan dan keamanan yang berbeda-beda antara jenis transportasi yang satu dengan jenis transportasi lainnya. Jenis kendaraan angkutan umum terdiri dari kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Kendaraan bermotor adalah 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>4</sup>.

Pada dasarnya masyarakat di Indonesia terkhususnya di Aceh pada umumnya bergantung pada transportasi umum untuk menunjang aktivitas sehari-hari, baik yang berupa transportasi konvensional maupun transportasi yang berbasis online. Kota Banda Aceh terdapat berbagai macam jenis transportasi umum yang terdiri dari Bus Transkutaraja, Taxi, mobil labi-labi, becak pengkolan, dan yang berbasis aplikasi online ada

---

<sup>3</sup> Absari, *Deklarasi Pembangunan Berkelanjutan dan Implikasinya di Indonesia*, jurnal Ilmu Hukum, Vol 9, No.1, Maret 2006: 39-52 diakses pada tanggal 15 Oktober 2018.

<sup>4</sup> Pasal 1 butir (8 dan 9) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

transportasi Gojek dan Grab. Dengan zaman yang terus berkembang pesat yang memanjakan masyarakat dengan berbagai teknologi modern tersebut, masyarakatpun dengan sendirinya mulai mengikuti perkembangan tersebut dan lebih tertarik untuk memilih jenis transportasi yang berbasis aplikasi online dibandingkan dengan transportasi konvensional.

Adanya fenomena transportasi berbasis aplikasi online ini erat hubungannya dengan kegiatan pengangkutan yang secara yuridis diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Namun dalam undang-undang tersebut tidak mencantumkan sepeda motor sebagai sarana transportasi umum dengan pertimbangan utamanya adalah tidak layak dari aspek keamanan dan keselamatan. Namun jika dilihat dari aspek kebutuhan masyarakat modern sekarang, transportasi yang menggunakan sepeda motor sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Ada banyak kelebihan yang diberikan terhadap masyarakat dari hadirnya transportasi online. Konsumen pengguna jasa transportasi online dimanjakan dengan penjemputan dari pintu ke pintu, sehingga lebih efisien di segi waktu. Transportasi yang menggunakan aplikasi online dapat dimanjakan dengan berbagai fitur yang membuat konsumen ketagihan akan jasa yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut, contohnya seperti jasa antar barang, antar makanan, jasa untuk membeli berbagai macam kebutuhan konsumenpun disediakan dalam aplikasi ini.

Terlepas dari semua kelebihan dan nyaman yang ditawarkan dari aplikasi berbasis online ini, terdapat pula hal negatif yang timbul terhadap konsumen yang perlu kita kaji, seperti perlindungan terhadap konsumen. pada kenyataannya masih sering seorang pengemudi melakukan tindakan yang dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen, baik itu berupa kerugian materil maupun kerugian imateril, contohnya seperti

kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen pengguna jasa transportasi online. Tindakan driver transportasi online yang berkendara secara tidak wajar dalam artian pengemudi dipengaruhi keadaan sakit, lelah, ataupun juga dikarenakan pengemudi mengkonsumsi sesuatu minuman atau bahan lain yang dapat mempengaruhi performa dan kemampuan dia dalam mengemudi di jalan umum, dan juga bisa seorang driver transportasi online ini mengemudi secara ugal-ugalan demi untuk mengejanya suatu target yang telah ditentukan oleh pihak penyedia layanan jasa transportasi online. Hal seperti ini dapat menimbulkan terjadinya kecelakaan di jalan dan konsumen menjadi korban akibat ulah dari pengemudi tersebut. Dan bisa saja seseorang driver transportasi online melakukan suatu kejahatan terhadap konsumennya seperti merampok, melakukan tindakan pelecehan seksual sehingga dapat berujung pada tindakan pemerkosaan.

Permasalahan yang banyak terjadi dan sering dijumpai adalah kendaraan yang terdaftar di aplikasi online berbeda dengan kendaraan yang digunakan oleh si driver transportasi online, sehingga kendaraan yang digunakan tersebut di bawah standar yang telah ditentukan oleh penyedia layanan transportasi online. Dan juga didapatkan banyak dari driver tidak memakai atribut yang diwajibkan untuk dipakai setiap melakukan pekerjaan seperti jaket dan atribut lainnya yang membuat konsumen merasa nyaman dan aman.

Belakangan ini juga muncul permasalahan lain yang ditimbulkan dari driver transportasi online dibidang perlindungan konsumen. Contoh kasus ketika ada seorang konsumen yang mendapat pesan singkat melalui telepon seluler (SMS) yang bernada kasar dikarenakan telah memberikan penilaian buruk kepada driver transportasi online yang dikendarainya. Dalam hal ini pihak konsumen sebagai pengguna jasa transportasi online terganggu dikarenakan pihak penyedia layanan (khususnya driver) tersebut

tidak mau menerima kritikan negatif dari konsumennya.<sup>5</sup> Sehingga perbuatan driver transportasi online ini telah melanggar dari apa yang telah disebutkan dalam pasal 4 huruf d Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mana dalam undang-undang ini disebutkan salah satu hak dari konsumen adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhan dari konsumen terhadap barang dan/ atau jasa yang telah dia gunakan.

Dan contoh lain tindak kejahatan yang dapat merugikan pihak konsumen pengguna jasa transportasi online adalah tingkat keamanan suatu barang yang akan dikirim melalui aplikasi Gojek online atau istilah khususnya GoSend. Apalagi jika pengiriman tersebut berupa barang berharga tentunya sangat merugikan pihak dari konsumen yang menggunakan layanan aplikasi online tersebut.

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis dengan mewawancarai salah seorang konsumen aplikasi Gojek ditemukannya satu kasus yang merugikan konsumen tersebut. Yaitu ketika konsumen ini melakukan pemesanan GoSend (salah satu fitur di aplikasi Gojek untuk mengirimkan barang). setelah barang selesai dijemput oleh Driver Gojek dan beberapa saat kemudian di aplikasi konsumen pengiriman barang telah diselesaikan yang berarti barang yang dikirim tersebut sudah sampai di tujuan. Namun beberapa jam kemudian pihak penerima belum menerima barang tersebut dan menghubungi pihak pengirim tadi. Lalu konsumen tadi menghubungi Driver Gojek namun dimatikan, konsumen mencoba menghubungi beberapa kali lagi namun tetap tidak diangkat hingga sampai nomor Driver Gojek tersebut tidak aktif. Karna kesal dan merasa telah dirugikan, konsumen tadi memberi bintang satu dan mengomentari apa yang terjadi di kolom komentar. Karena harga barang yang dikirim tadi tidak terlalu mahal maka konsumen tersebut mengikhlaskan tanpa memperpanjang

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan konsumen Gojek Banda Aceh.

lagi permasalahan tersebut<sup>6</sup>. Dari kasus ini dapat kita simpulkan bahwa perlindungan terhadap konsumen pengguna aplikasi online ini sangatlah diperlukan.

Dalam pasal 4 Undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan hak atas konsumen sebagai berikut<sup>7</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.
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 di perlakukan 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.

Secara garis besar terdapat beberapa hak dasar konsumen yaitu: hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang untuk dihormati oleh penyedia jasa transportasi konvensional maupun transportasi yang berbasis aplikasi online, Sehubungan dengan itu diperlukannya suatu perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi serta jenis-jenis angkutan lain<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bang Andriansyah selaku konsumen Gojek.

<sup>7</sup> Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>8</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Jakarta: PT. Grasindo, 2000), hlm. 14

Segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa transportasi online melahirkan suatu permasalahan hukum yang panjang, terutama hubungan dengan tanggung jawab perusahaan penyedia layanan transportasi online terhadap para konsumennya. Sehingga diperlukannya suatu upaya dari perusahaan penyedia layanan jasa 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 standarisasi mengenai kendaraan yang digunakan oleh driver transportasi online, meningkatkan seleksi driver, dan juga melakukan suatu pengecekan berkala baik pengecekan kendaraan maupun pengecekan kondisi kesehatan dari seorang driver, dari pihak pemerintah daerah Aceh juga perlu dibuatnya suatu regulasi yang jelas sebagai payung hukum terkait perlindungan konsumen dan pelaksanaan jasa transportasi online.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang dikemukakan oleh peneliti maka peneliti tertarik untuk mengangkat suatu permasalahan tersebut kedalam sebuah skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online di Kota Banda Aceh”.

Pembatasan masalah dalam penelitian skripsi ini bertujuan untuk mempertegas ruang lingkup penelitian, dalam hal ini peneliti hanya akan membatasi masalah pada perlindungan konsumen jasa transportasi online pada perusahaan penyedia layanan jasa transportasi online yaitu Gojek yang berada di wilayah Kota Banda Aceh.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari permasalahan yang disebutkan di atas, maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen jasa transportasi online di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pengaturan jasa transportasi online yang dilakukan Pemerintah Kota Banda Aceh?
3. Bagaimana perlindungan konsumen jasa transportasi online di Kota Banda Aceh?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan melihat dari latar belakang permasalahan di atas, maka penulis memiliki target yang hendak dicapai sebagai tujuan dari penelitian dalam menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan konsumen jasa transportasi online di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaturan jasa transportasi online yang dilakukan Pemerintah Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui perlindungan konsumen jasa transportasi online di Kota Banda Aceh.

## **D. Kajian Penelitian Terdahulu**

seorang peneliti harus belajar dari hasil penelitian terdahulu yang mana untuk mendukung permasalahan terhadap bahasan, tolak ukur dan acuan untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini. Agar tidak terjadinya kekurangan ataupun kesalahan yang sama yang dibuat oleh peneliti terdahulu. Selain itu juga yang menjadi syarat mutlak suatu penelitian

adalah tidak boleh menggunakan yang namanya Plagiarisme atau mengambil secara keseluruhan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh orang lain. Maka dari itu sangat diperlukannya suatu kajian penelitian terdahulu yang dianggap oleh peneliti relevan dengan judul maupun pembahasan permasalahan yang akan diteliti disini. Adapun tujuan dipakainya hasil penelitian terdahulu yaitu sebagai acuan dan referensi atau teori pendukung untuk penelitian ini.

Berdasarkan hasil pencarian terhadap berbagai macam penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan judul dan permasalahan yang akan diteliti, meskipun judul dan permasalahannya berkaitan dengan penelitian ini, namun pembahasan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang ditemukan sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta. Disusun oleh Bella Yustika

Dalam penelitian ini Bella Yustika menjelaskan bagaimana pengaturan yang dilakukan oleh Pemerintah Surakarta mengenai payung hukum terhadap transportasi online dan bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh perusahaan jasa transportasi online tersebut di wilayah Kota Surakarta<sup>9</sup>. Namun dalam penelitian ini belum berfokus kepada salah satu perusahaan jasa transportasi online yang ada di sana, sehingga dianggap oleh peneliti masih bersifat umum dan mencakup semua jenis transportasi online yang beroperasi di wilayah Kota Surakarta.

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa di kota tersebut transportasi yang berbasis online atau ojek online dilarang beroperasi di wilayah Pemerintahan Kota Surakarta. Pemerintah

---

<sup>9</sup> Bella Yustika, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta", Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018

Kota Surakarta beranggapan bahwa dengan daerahnya yang hanya luas 44 km<sup>2</sup> merasa bahwa jenis transportasi umum berbasis online ini belum dibutuhkan. Dan alasan lain dikarenakan menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, transportasi yang berbasis online tidak termasuk ke dalam angkutan umum.

Hal yang membedakan dengan penelitian ini adalah penulis meneliti hanya berfokus kepada salah satu perusahaan jasa transportasi online yang berada di wilayah Kota Banda Aceh yaitu perusahaan Gojek, sehingga diharapkan hasil penelitian ini lebih berfokus kepada konsumen yang menggunakan jasa transportasi online Gojek itu sendiri. Dan juga dalam penelitian ini melihat pengaturan hukum yang dibuat oleh Pemerintah Kota Banda Aceh terhadap transportasi online.

## 2. Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online di Bandar Lampung. Di tulis oleh Wendra Hardi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wendra Hardi ini berfokus kepada membahas tentang pelaksanaan perjanjian terhadap ojek online. Dan melihat perlindungan konsumen yang hanya berfokus kepada penumpang ojek online saja<sup>10</sup>.

Hasil dari penelitian ini yaitu terjadinya atau terjalannya suatu perjanjian antara penumpang transportasi online dengan driver transportasi online itu tersendiri. Dan apabila pada aplikasi seorang driver telah menerima pesanan dari seorang pengguna jasa transportasi online tersebut, maka dari situ dapat menimbulkan Hak dan Kewajiban antara penumpang dengan driver transportasi online.

---

<sup>10</sup> Wendra Hardi, "*Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online di Bandar Lampung*", Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2018.

Hal yang membedakan dengan penelitian ini yaitu penulis meneliti bagaimana pengaturan jasa transportasi online di kota Banda Aceh dan bagaimana bentuk pertanggungjawaban atas kerugian yang ditimbulkan dari jasa transportasi online terhadap konsumennya.

## **E. Metode penelitian**

Pada prinsipnya dalam penulisan karya ilmiah, data yang lengkap serta objektif sangat diperlukan, hal ini tentunya harus sesuai dengan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini nantinya. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan yuridis empiris mengenai implementasi undang-undang dalam aksinya pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi di dalam masyarakat.<sup>11</sup>

Dalam hal ini implementasi peraturan tentang perlindungan konsumen dan transportasi online dalam peristiwa hukum dan dalam kehidupan masyarakat khususnya pengguna jasa transportasi online Gojek di Banda Aceh.

### **1. Jenis penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini, penelitiannya menggunakan jenis penelitian deskriptif normatif, yaitu penelitian yang selain menggambarkan suatu keadaan, objek atau peristiwa juga keyakinan tertentu akan diambil kesimpulan-kesimpulan dari objek persoalan yang dikaitkan dengan teori-teori hukum positif yang menyangkut permasalahannya.<sup>12</sup>

### **2. Lokasi penelitian**

Adapun yang menjadi tempat lokasi dilaksanakannya penelitian ini adalah perusahaan Gojek di Banda Aceh, Yayasan

---

<sup>11</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 16.

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 25.

Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Aceh, Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dan konsumen Gojek yang ada di Banda Aceh.

### 3. Sumber data

Untuk memperoleh data yang diperlukan serta untuk dipergunakan dalam penyusunan penelitian ini, penulis memperoleh data melalui penelitian data sekunder dan data primer. Adapun cara pengolahan dan penyajian data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (responden). Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan, interview (wawancara), dokumentasi dan lain-lain, yang berhubungan dengan judul penulis, dalam hal ini dilakukan dengan Driver Gojek, pengguna jasa transportasi online (Gojek) di Kota Banda Aceh, Lembaga Perlindungan Konsumen Aceh dan dengan Dinas Perhubungan Aceh.

#### b) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui kajian pustaka (*library research*) yaitu dengan cara membaca dan mengkaji buku-buku, artikel, jurnal hukum, data-data di internet, dan kemudian dikategorikan sesuai dengan data yang terpakai untuk menuntaskan karya ilmiah ini, sehingga mendapat hasil yang valid.

Data sekunder ini antara lain:

- 1) Peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

- 2) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggara Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.
- 3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.
- 4) Buku-buku, karya ilmiah, artikel, jurnal hukum, data perusahaan Gojek Indonesia.

#### 4. Teknik analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>13</sup>

Teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data, metode analisis data ini dilakukan dengan cara menganalisis data yang meliputi peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen, buku kepustakaan, jurnal hukum, dan literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Kemudian dihubungkan dengan data-data yang didapatkan penulis di lokasi penelitian baik itu dari wawancara maupun observasi

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 244.

yang kemudian disusun secara sistematis untuk ditarik sebuah kesimpulan.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Dalam memberikan gambaran dan memperoleh pemahaman serta untuk mempermudah dalam melakukan pembahasan, analisis, serta penjabaran isi dari penelitian skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan skripsi ini ke dalam 4 (empat) bab, yaitu:

Bab satu merupakan bab pendahuluan yang mana didalamnya berisi pemaparan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, kajian penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua mengenai landasan teori tentang hukum perlindungan konsumen dalam perundang-undangan yang meliputi, pengertian ataupun definisi, tinjauan umum pengaturan jasa transportasi online, dan tinjauan umum mengenai perlindungan konsumen.

Bab ketiga mengenai pembahasan yang membahas tentang gambaran umum tentang kawasan beroperasinya perusahaan transportasi online (Gojek) di Kota Banda Aceh, aturan tentang transportasi online (Gojek) dan bagaimana bentuk payung hukum yang melindungi pengguna jasa transportasi online.

Bab keempat merupakan bab penutup dari keseluruhan penulisan, dimana didalamnya penulis menarik beberapa kesimpulan dan juga memberikan saran.

## **BAB DUA**

# **HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TRANSPORTASI ONLINE DALAM PERUNDANG- UNDANGAN**

### **A. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen**

#### **1. Pengertian Konsumen**

      Seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, 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<sup>14</sup>. Secara harfiah konsumen dapat diartikan sebagai orang ataupun perusahaan yang akan membeli barang tertentu atau mempergunakan jasa tertentu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang<sup>15</sup>. Selain itu ada juga yang mengartikan konsumen sebagai setiap orang yang menggunakan barang maupun jasa.

      Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemamfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya<sup>16</sup>. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir

---

<sup>14</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2.

<sup>15</sup> Sri Handayani, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Playanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. Jurnal Eksakta vol 4, No.1, 2012. Hlm 2. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2019.

<sup>16</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 4.

Berdasarkan dari pengertian yang disebutkan di atas dapat kita simpulkan bahwa pengertian dari konsumen itu adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

## 2. Hukum Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>17</sup> Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/jasa tersebut.<sup>18</sup>

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan penyediaan dan penggunaan barang dan/atau jasa dalam kehidupan masyarakat.<sup>19</sup>

Hukum perlindungan konsumen, juga ada yang berpendapat merupakan bagian dari hukum konsumen, hal ini bisa dilihat bahwa hukum konsumen mempunyai skala yang lebih luas

---

<sup>17</sup> Janus Sidabolak, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 7.

<sup>18</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), hlm. 22.

<sup>19</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2014), hlm. 11.

dikarenakan hukum konsumen mencakup berbagai aspek hukum yang didalamnya memiliki kepentingan dari pihak konsumen. Salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlingkungannya, seperti bagaimana cara mempertahankan hak-hak dari konsumen terhadap gangguan yang di timbulkan pihak lain.<sup>20</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk dapat memberikan suatu perlindungan hukum kepada konsumen pengguna barang dan jasa dapat dilakukan dengan cara memberikan pendidikan terhadap konsumen guna meningkatkan harkat dan martabat pihak konsumen, serta para pelaku usaha yang membuka akses informasi secara jujur dan terbuka mengenai kondisi bahkan jaminan suatu barang atau jasa yang diperdagangkan terhadap konsumen. Sikap pengusaha atau pelaku usaha yang jujur dan memiliki nilai tanggung jawab yang tinggi kepada para konsumennya sangat diperlukan, sehingga konsumen yang merasa telah dirugikan bisa melakukan penuntutan ganti rugi, dan tuntutannya dapat dipenuhi oleh pelaku usaha tersebut.

Meskipun dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm. 12.

<sup>21</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers. 2017), hlm. 1.

Philpus M. Hadjon menyatakan bahwa di dalam perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) teori perlindungan hukum, yaitu:<sup>22</sup>

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan preventif, pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus tentang perlindungan hukum preventif.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat memulihkan hukum kepada keadaan sebenarnya, dan perlindungan hukum jenis ini biasanya dilakukan di pengadilan. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat kepada pemerintah.

Dengan adanya perlindungan hukum represif, maka pelaku usaha dapat memulihkan hukum kepada keadaan sebenarnya atas sanksi yang dijatuhkan kepadanya ketika

---

<sup>22</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 4.

sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen diselesaikan di pengadilan.<sup>23</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pada pasal 192 ayat 1 menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan dari penumpang.

### 3. Asas-Asas Perlindungan Hukum Konsumen

Upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen di Indonesia didasarkan pada sejumlah asas yang telah diyakini bisa memberikan suatu arahan dalam implementasinya ditingkatkan praktis. Dengan adanya sejumlah asas yang jelas membuat hukum perlindungan konsumen memiliki dasar dan pijakan yang benar-benar kuat<sup>24</sup>.

Menurut Undang-Undang perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam pasal 2 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen itu berasaskan mamfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>25</sup>

- a. Asas mamfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen

---

<sup>23</sup> *ibid.*, hlm. 7

<sup>24</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008), hlm. 5.

<sup>25</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 25.

harus memberikan mamfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemamfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan subtansi pasal 2 Undang-Undang perlindungan konsumen demikian juga penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan kepada falsafah Negara Republik Indonesia.<sup>26</sup>

Dengan adanya sejumlah asas ini diharapkan hukum perlindungan konsumen dapat memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat, sehingga hukum yang akan dihasilkan sesuai dengan kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

#### 4. Tujuan Perlindungan Konsumen

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, Hlm. 26

Tujuan dari perlindungan konsumen dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan pada huruf (a) bahwa konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Artinya bahwa perlindungan konsumen itu sangat diperlukan untuk memenuhi hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh konsumen dari suatu barang/jasa yang dikonsumsinya.

Bunyi dari Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menetapkan 6 (enam) tujuan perlindungan konsumen yaitu:<sup>27</sup>

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen supaya terhindar dari dampak negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

## 5. Bentuk Pelanggaran Hak Konsumen

Sesuai dengan dibahasnya tujuan dari perlindungan konsumen yang merupakan untuk meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri, dan juga

---

<sup>27</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Tahun 1999 No. 42.

untuk mengangkat harkat martabat dari konsumen dengan cara menghindari akses buruk pemakaian barang dan jasa. Oleh sebab itu semua perbuatan yang dapat melanggar hak dari konsumen harus bisa dihindari. Pelaku usaha perlu melihat kegiatan-kegiatan apa saja yang tidak boleh dilakukan dan dilarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:<sup>28</sup>

- a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru.
- c. Barang dan/jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu.
- d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi.
- e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia.
- f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.
- g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu.
- h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain.
- j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap.
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Selanjutnya dalam bunyi Pasal 10 undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dalam rangka menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan

---

<sup>28</sup> *Ibid.*, Pasal 9.

dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai<sup>29</sup>:

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa.
- b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan.
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Selanjutnya Pasal 13 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga melarang pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah dengan cuma-cuma dengan maksud untuk tidak memberikan barang tersebut atau sebagaimana perjanjian semestinya.

Dalam hal mengiklankan suatu produk barang maupun jasa, dalam pasal 17 ayat 1 Undang-Undang perlindungan Konsumen pelaku usaha dilarang<sup>30</sup>:

- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau jasa serta ketetapan waktu penerimaan barang dan/atau jasa.
- b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa.

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, Pasal 10

<sup>30</sup> *Ibid.*, Pasal 17.

- c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa.
- d. Tidak memuat informasi mengenai resiko pemakai barang dan/atau jasa.
- e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan.
- f. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pengiklanan.

Dari sejumlah pasar yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen ini, menganjurkan dan mengharuskan setiap pelaku usaha dalam menjual dan mempromosikan barang dan/atau jasa harus memiliki itikad baik dan jujur dalam usahanya. Segala tindakan kecurangan dan penipuan yang dapat merugikan konsumen dilarang untuk dilakukan dan bisa dikenakan sanksi dan hukuman pidana yang berlaku.

## **B. Hak dan Kewajiban (Konsumen dan Pelaku Usaha)**

### **1. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Konsumen sebagai seseorang yang memakai dan mempergunakan barang atau jasa memiliki beberapa hak dan kewajiban. Pengetahuan informasi tentang hak-hak dan kewajiban konsumen sangat penting dan berguna agar seseorang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri.

Tujuannya, jika dilihat adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan akan menyadari hal itu. Konsumen kemudian dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, konsumen tidak

hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.<sup>31</sup>

Secara umum dikenal dengan adanya empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan yang terakhir hak untuk didengar (*the right to be heard*).<sup>32</sup>

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang dirancang PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada pasal 3, 8, 19, 21, dan pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union-IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:<sup>33</sup>

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- c. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- d. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 (empat) terdapat sejumlah hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

---

<sup>31</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008), hlm. 22.

<sup>32</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana, 2006), hlm. 16.

<sup>33</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hal. 39. Dikutip dari; C. Tantri D. dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen*, Seri Panduan Konsumen, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, Jakarta, 1995, hlm. 19-21.

- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dari sejumlah butir hak-hak konsumen yang telah disebutkan dalam undang-undang perlindungan konsumen tersebut, terlihat jelas bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dari konsumen merupakan hal yang paling utama dalam hukum perlindungan konsumen. Jika dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak memberikan suatu kenyamanan, ataupun barang dan/atau jasa tersebut tidak aman atau dapat membahayakan keselamatan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/jasa yang menurutnya sesuai dengan kenyamanan dan keselamatan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika seorang konsumen telah dirugikan oleh pelaku usaha terhadap barang dan/atau jasa yang diperolehnya, maka konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, dan kompensasi sampai ganti kerugian.

Perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya membahas berbagai hak-hak konsumen yang telah disebutkan

diatas, akan tetapi konsumen juga memiliki beberapa kewajiban yang juga diatur di dalam Undang-undang perlindungan konsumen yang tercantum pada pasal 5, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemamfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Seorang konsumen yang baik dan cerdas selain dia harus memperhatikan sejumlah hak-haknya yang dimiliki, mereka juga tentu harus memperhatikan dan melakukan kewajibannya sebagai konsumen, sehingga didalam kegiatannya sehari-hari konsumen dengan pelaku usaha akan terhindar dari kemungkinan timbulnya masalah yang timbul kedepanya.

## 2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 3 (tiga) disebutkan bahwa pengertian pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian undang-undang ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang perlindungan konsumen tersebut menjelaskan secara luas

tentang pihak sebagai lawan konsumen. Adapun pelaku usaha tersebut tidak hanya produsen yang menghasilkan barang dan/atau jasa saja, akan tetapi pengertian pelaku usaha juga mencakup distributor, grosir, pengecer dan sebagainya.<sup>34</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya semata-mata mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen saja, namun dalam undang-undang tersebut juga mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha. Hak pelaku usaha berdasarkan Pasal 6 dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah:<sup>35</sup>

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban para pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

---

<sup>34</sup> Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 8

<sup>35</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

### C. Tinjauan Umum Tentang Jasa Transportasi Online

Transportasi menjadi suatu keperluan yang sangat penting bagi kehidupan manusia, dengan adanya transportasi jarak antara satu daerah dengan daerah lainnya semakin dekat. Seiring dengan majunya teknologi sistem transportasi ini membuat transportasi semakin mudah dan juga semakin mempercepat jalannya suatu perjalanan. Transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat yang lain<sup>36</sup>.

Dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin berkembang dan maju, jasa transportasi bukan lagi hanya memberikan pelayanan angkut, namun dari itu juga menjadi partner dari kegiatan ekonomi yang dilakukan. Oleh sebab itu, banyak dari pemilik usaha jasa transportasi online ini mengembangkan sistem pemberian jasa ini agar mudah untuk diakses dan digunakan oleh masyarakat dan mampu bersaing dengan jenis jasa transportasi lainnya.

#### 1. Pengertian Jasa

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan pengertian dari jasa adalah perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain, layanan, servis, aktivitas, kemudahan, mamfaat, dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (konsumen) yang menggunakan atau menikmatinya.

---

<sup>36</sup> Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2012), hlm. 6.

Menurut Oka A Yoeti pengertian jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.<sup>37</sup>

Menurut pendapat William J. Stanton dalam buku yang dikutip oleh Buchari Alma, jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah dan tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan untuk memenuhi benda-benda berwujud atau tidak. Jadi pengertian jasa adalah sesuatu kegiatan yang produknya tidak untuk dikonsumsi namun memberikan nilai tambah berupa kepuasan, hiburan dan lainnya. Jasa dihasilkan dari perbuatan manusia, sehingga pelaku utama dari jasa adalah manusia dengan menggunakan bantuan peralatan yang menunjang pelaksanaannya.<sup>38</sup>

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.<sup>39</sup>

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah dalam pasal 1 ayat 5 (lima), jasa adalah setiap kegiatan pelayanan yang berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang, fasilitas,

---

<sup>37</sup> Oka A Yoeti, *Psikology Pelayanan Wisata*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 107

<sup>38</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 243

<sup>39</sup> Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 26.

kemudahan, atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang dilakukan untuk menghasilkan barang karena pesanan atau permintaan dengan bahan dan atas petunjuk dari pemesan<sup>40</sup>. Dalam UUPK (undang-undang perlindungan konsumen) juga merumuskan pengertian jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Jadi dapat disimpulkan dari pengertian diatas, pengertian jasa adalah suatu aktivitas, tindakan atau layanan yang dilakukan berupa pekerjaan, yang dapat ditawarkan kepada orang lain, serta terdapat keterlibatan antara pemberi jasa dengan konsumen namun tidak menghasilkan kepemilikan terhadap konsumen.

## 2. Pengertian Transportasi

Secara etimologis, transportasi berasal dari bahasa latin, yaitu *transportare*, *trans* bearti seberang atau sebelah lain, dan *potare* bearti mengangkut atau membawa sesuatu kesebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Hal ini bearti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau jasa penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.<sup>41</sup>

Menurut Nasution yang dikutip dalam buku Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori karangan Andriansyah

---

<sup>40</sup> Pasal 1 ayat 5 (lima) Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

<sup>41</sup> Rustian Kamaludin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori Dan Kebijakan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 14

menyebutkan, pengertian transportasi adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan<sup>42</sup>.

Menurut Nasution terdapat unsur-unsur pengangkutan/transportasi yang meliputi atas:<sup>43</sup>

- a. Ada muatan yang diangkut
- b. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya
- c. Jalanan/jalur yang dapat dilalui
- d. Ada terminal asal dan terminal tujuan
- e. Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut

Masing-masing unsur tersebut tidak bisa hadir dan beroperasi sendiri-sendiri, kesemuanya harus terintegrasi secara serentak. Seandainya ada salah satu saja komponen tidak hadir, maka alat pendukung proses perpindahan (system transportasi) tidak dapat bekerja atau berfungsi. Transportasi bukan hanya usaha berupa gerakan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan gerakan secara statis akan tetapi transportasi akan mengalami perkembangan dan kemajuan dari waktu ke waktu baik sarana dan prasarannya sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> Andriansyah, *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama, 2015), hlm. 1.

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup> *Ibid.*, hlm. 2

### 3. Jenis-Jenis Transportasi

Secara umum jenis pembagian transportasi yang ada di Indonesia dilihat pada jenis alat angkut yang dipergunakan dan bagaimana keadaan geografis yang menjadi wilayah tempat berlangsungnya kegiatan transportasi. Jenis-jenis transportasi yang dilihat dari keadaan geografis wilayahnya terdiri dari transportasi darat, transportasi air, transportasi laut, dan transportasi udara.<sup>45</sup>

- a. Transportasi darat yaitu pengangkutan yang dilakukan melalui darat. Pada dasarnya transportasi melalui darat ini digunakan untuk menghubungkan tempat yang satu dengan tempat yang lain, kota satu dengan kota yang lain ataupun dengan daerah lain yang masih satu pulau. Contoh dari transportasi darat yaitu: sepeda motor, mobil, bus, truk dan kereta api.
- b. Transportasi air yaitu transportasi yang memiliki jalan dilaluinya berupa sungai, kanal ataupun danau. Tenaga penggerak yang digunakan bisa berupa pendayung, layar, tenaga uap dan tenaga bahan bakar minyak. Kendaraannya berupa sampan, motor boat dan kapal.
- c. Transportasi laut yaitu transportasi yang digunakan melalui kusus jalur laut maupun samudra. Contohnya, seperti perahu, kapal laut (segala jenis kapal laut).
- d. Transportasi udara adalah alat angkutan mutakhir dan tercepat yang jalurnya melalui udara. Contohnya seperti pesawat terbang.

### 4. Tujuan dan Mamfaat Transportasi

---

<sup>45</sup> Rustian Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003). Hlm 18-19.

Transportasi digunakan dengan tujuan yaitu untuk memudahkan dan membantu memindahkan barang maupun orang dari satu tempat ke tempat lainnya secara efisien dan efektif. Efektif dikarenakan perpindahan barang maupun orang tersebut dapat dilakukan sekaligus atau dalam jumlah yang banyak tergantung jenis transportasi yang digunakan. Sedangkan efisien karena dengan pengangkutan perpindahan itu menjadi relatif singkat atau cepat dalam ukuran jarak dan waktu.<sup>46</sup>

Transportasi yang baik akan berperan penting dalam perkembangan wilayah terutama dalam aksesibilitas, adapun yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah kemudahan dan kemampuan suatu wilayah atau ruang untuk diakses atau dijangkau oleh pihak dari luar daerah tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung. Mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya.<sup>47</sup>

Transportasi diselenggarakan dengan tujuan agar terwujudnya lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, tertib, nyaman dan efisien. Lalu lintas dan angkutan jalan disini dikuasai dan diatur oleh Negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah. Oleh karena itu pemerintah beserta jajarannya bertanggungjawab terhadap terselenggaranya transportasi yang sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat umum. Seluruh aktifitas yang berhubungan dengan pemenuhan pelayanan jasa transportasi haruslah dapat dinikmati oleh seluruh konsumen yang menggunakan fasilitas ataupun layanan transportasi ini. Kepuasan konsumen merupakan indikator

---

<sup>46</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), hlm. 18.

<sup>47</sup> Andriansyah, *Manajemen Transportasi...*, hlm. 2

terpenting dalam hal pelayanan, dalam melihat tingkat kepuasan maka masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa transportasi ini diberi kesempatan untuk menilai kinerja angkutan umum secara objektif dan terukur.<sup>48</sup>

Secara umum transportasi memiliki 2 fungsi yaitu: yang pertama melancarkan perpindahan barang dan manusia, yang kedua untuk menunjang perkembangan pembangunan (*the promoting sector*).

##### 5. Pengertian Transportasi Online

Transportasi online adalah suatu alat angkut yang menawarkan jasa melalui layanan teknologi internet dan pemesanannya menggunakan sebuah aplikasi, yang mana aplikasi tersebut dapat di donwload melalui *Playstore* yang ada di telepon pintar.

Transportasi online yang berbasis aplikasi ini memberikan jasa antar yang sama dengan transportasi konvensional, namun perbedaannya terletak pada cara pemesanan dan penentuan tarifnya. Jasa transportasi online menggunakan sistem aplikasi untuk pemesanannya dan tarifnyapun sudah ditentukan oleh pihak perusahaan transportasi online, sehingga konsumen tidak perlu lagi menanyakan tentang berapa tarif angkutan kepada driver. Sedangkan transportasi konvensional tidak perlu menggunakan sistem aplikasi untuk melakukan pemesanan, dan tentang tarifnyapun ditanyakan secara langsung oleh konsumen kepada driver.

---

<sup>48</sup>Rustian Kamaludin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori Dan Kebijakan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 20.

Semakin berkembang dan majunya teknologi yang ada pada saat ini, berkembang pula sistem dalam transportasi. Dan transportasi online merupakan salah contoh dari bentuk penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu teknologi. Transportasi online bisa diartikan sebagai sarana perpindahan orang maupun barang dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan teknologi berbasis aplikasi yang terhubung dengan jaringan internet. Baik untuk pemesanannya maupun juga pada segi pembayarannya dapat dilakukan dengan menggunakan uang elektronik yang ada pada fitur ojek online.

Saat ini tahun 2019, di Indonesia sudah banyak perusahaan yang menggunakan layanan jasa transportasi online ini, diantara transportasi online yang terpopuler saat ini seperti yang dikutip dari tulisan Listiorini adalah sebagai berikut:<sup>49</sup>

a. Gojek

Gojek adalah pelopor aplikasi ojek online di Indonesia. Bisa dibidang bahwa Gojek adalah layanan ojek online yang saat ini menjadi yang terbesar di Indonesia. Semenjak kemunculan Gojek, semakin banyak aplikasi ojek online lainnya yang bermunculan.

Aplikasi yang dikembangkan oleh Nadiem Makarin ini menyediakan layanan Go-Ride untuk mengantar penumpang ke tempat tujuan, Go-Food untuk membelikan makanan yang diinginkan oleh pengguna atau konsumen, Go-Tik untuk membeli tiket bioskop atau pertunjukan lainnya, Go-Send untuk

---

<sup>49</sup> Listiorini, *10 Aplikasi Ojek online Terbaik dan Terpopuler di Indonesia*, 20 Maret 2019. Diakses melalui situs: <https://www.google.com/amp/s/carisinyal.com/aplikasi-ojek-online/amp> pada tanggal 2 juli 2019.

melakukan pengiriman barang, dan Go-Mart untuk berbelanja apa saja kebutuhan Pengguna aplikasi atau konsumen.

b. Grab

Salah satu kompetitor besar bagi Go-Jek adalah Grab. Grab adalah salah satu aplikasi online yang menyediakan layanan yang berupa GrabCar bagi anda yang ingin diantar dengan mobil pribadi berplat hitam, GrabTaxi untuk memperoleh taksi konvensional terdekat dengan tempat anda, GrabBike untuk memesan jasa ojek online, dan GrabExpress yang merupakan jasa pengiriman paket dan dokumen.

GrabBike menawarkan metode pembayaran melalui tunai, kartu kredit, atau mobile wallet. Sama seperti GoJek, GrabBike juga kerap kali memberi promo penawaran yang menarik dan tarif transparan dimuka saat konsumen memesan layanan jasa transportasi ojek online ini.

c. Oke Jack

Selain Gojek dan Grab, ada juga layanan transportasi online yang namanya Oke Jack. Meskipun tidak setenar kedua aplikasi ojek online yang di atas tadi, tapi Oke Jack cukup lengkap dalam pemasangan fiturnya. Dengan aplikasi ini, konsumen juga bisa memesan makanan dan mengirim barang dengan aman. Selain itu, konsumen juga bisa memesan layanan transportasi online untuk mengantar konsumen kemanapun dan dimanapun tujuan dan lokasi konsumen berada.

Yang menariknya lagi aplikasi ini sudah mulai menyebar di beberapa kota, yakni Malang, Blitar, Jogjakarta, Brebes, Tegal, Cirebon, Berau, Pasuruan, Ponorogo, Bojonegoro, Lamongan, Jakarta, Madiun, Tuban, Ngawi, Banjarnegara, Bali, Ternate, Kebumen, Purwokerto, Magetan, Purworejo,

Wonosobo, Bandung, Palembang, Kediri, Nganjuk, Palu, Medan, Kuningan, dan Majalengka.

d. Indo-Jek

Selanjutnya ada aplikasi yang namanya Indo-Jek. Sama seperti aplikasi ojek lainnya, karena Indo-Jek juga dilengkapi dengan fitur memesan ojek, taxi, makanan, hingga membeli barang. Tapi ada satu fitur yang menarik, yakni Indo-Service. Fitur tersebut bisa dimanfaatkan untuk menyewa jasa dan barang keperluan anda.

e. Bang Ojek

Ini adalah aplikasi buatan *developer* Jawa Timur, nama aplikasinya adalah Bang Ojek. Didalam aplikasi ini juga terdapat banyak fitur yang menguntungkan. Adapun fitur yang dimaksud adalah memesan ojek, taxi, hingga memesan makanan. Adapun yang menjadi keunggulan yang dimiliki aplikasi Bang Ojek yakni fitur Wisata. Dengan fitur tersebut, Bang Ojek siap memenuhi segala kebutuhan wisata konsumen dengan harga terjangkau.

f. Tekno

Aplikasi ojek online yang terbilang baru yaitu teknojek. Armada yang disediakan oleh Tekno mungkin tidak terlalu banyak, akan tetapi berdasarkan *review* yang ada di Google Play Store nampaknya aplikasi ini sangat memuaskan. Saat ini, aplikasi Tekno sudah berhasil mengantongi ranting 4,0 di Google Play Store.

Layanan yang disediakan Tekno adalah Tjek yang merupakan layanan transportasi dan Tdrop yang merupakan layanan logistik. Bahkan, pengguna aplikasi ini bisa memperoleh penghasilan tambahan dengan cara

memperkenalkan Tekno ke orang lain, maka setiap orang lain yang akan menggunakan aplikasi Tekno ini, anda akan memperoleh bonus. Tapi sayang Tekno saat ini masih hanya tersedia di Jabodetabek.

g. HelooJek

Aplikasi ini masih belum terlalu terkenal di kalangan konsumen, namun aplikasi ini memiliki harga yang terjangkau dan juga aman. Dengan aplikasi ini, konsumen bisa menikmati banyak fitur, salah satunya adalah Hello jek, fitur tersebut bisa digunakan penggunaanya untuk memesan ojek secara online di manapun konsumen berada. Selain itu juga ada fitur untuk memesan taxi online, memesan makanan, hingga layanan jasa, dan konsumen juga bisa berbelanja di Heloojek dengan menggunakan fitur Hello Mart.

h. Bojek

Di Bogor ada sebuah aplikasi online yang mendapat apresiasi positif dari masyarakat Kota Hujan tersebut. Bojek merupakan solusi bagi anda yang menginginkan transportasi ojek online yang cepat dan profesional. Selain menyediakan layanan transportasi, Bojek juga menyediakan jasa layanan antar barang, membeli makanan, dan berbelanja kebutuhan yang anda inginkan, Bojek sudah memiliki ranting 4,5 di Google Play Store. Aplikasi yang satu ini juga akan memberikan informasi tarif pada saat awal pemesanan.

i. Ojek Argo

Ini adalah layanan aplikasi ojek online yang sedikit berbeda dengan aplikasi online lainnya. Karena Ojek Argo menggunakan perhitungan dari argo digital. Bahkan, konsumen bisa memantau argonya langsung dari telepon pintar konsumen.

Tarif Ojek Argo hanya Rp 1.500/KM dengan minimum order Rp. 10.000 saja. Keunggulan lain yang ditawarkan oleh Ojek Argo adalah konsumen tidak perlu mendaftar atau memberikan data apapun melalui aplikasi ini. Selain itu, ada fasilitas *buil-in chatting* yang memudahkan konsumen untuk berkomunikasi dengan *driver* tanpa perlu menelpon atau mengirim pesan singkat.

j. AJO

Satu lagi aplikasi yang bisa digunakan untuk memesan layanan transportasi secara online di Indonesia, yakni AJO. Aplikasi ini juga punya beragam fitur yang menarik. Bukan hanya untuk memesan ojek, tapi AJO juga bisa digunakan untuk mengirim barang hingga membeli makanan. Tarif yang dipatok oleh AJO juga bisa bersaing dengan aplikasi lainnya.

6. Kelebihan Transportasi Online

Adapun kelebihan layanan jasa transportasi online berbasis aplikasi dibandingkan dengan transportasi konvensional adalah:

- a. Praktis dan mudah digunakan, yaitu menggunakan layanan jasa transportasi online ini cukup menggunakan telepon pintar yang mendukung jaringan internet dan sudah memiliki aplikasi transportasi online di dalamnya, kita langsung bisa untuk melakukan pemesanan layanan jasa transportasi online ini.
- b. Transparan, yaitu dengan menggunakan jenis layanan jasa transportasi online ini, sebagai konsumen dapat mengetahui dengan pasti setiap informasi yang berhubungan dengan layanan ini seperti nama *driver*, nomor polisi kendaraan yang digunakan, posisi *driver*, waktu perjalanan dan lain sebagainya.

- c. Aman dan terpercaya, yaitu maksud aman dan terpercaya disini adalah para *driver* sudah terdaftar berupa identitas yang lengkap, perlengkapan surat-surat kendaraan yang sudah lengkap menurut aturan, dan perlengkapan berkendara yang sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) dari perusahaan layanan jasa transportasi online ini sehingga dapat menimalisir resiko kerugian yang bisa di timbulkan dari penggunaan jasa transportasi ini.



# BAB TIGA

## PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA BANDA ACEH

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Daerah Aceh telah memiliki beberapa nama jenis transportasi online khususnya di Kota Banda Aceh dan Aceh Besar. Nama transportasi yang lebih mendominasi di telinga masyarakat Aceh adalah transportasi online yang bernama Gojek dan Grab. Walaupun baru-baru ini ada juga nama yang muncul seperti Roda 360 dan Maxim namun pengaruhnya untuk masyarakat Aceh belum sebesar pengaruh antara Gojek dan Grab.

#### 1. Profil PT Gojek Indonesia

Berawal dari layanan transportasi, sekarang aplikasi Gojek memiliki lebih dari 20 layanan yang menjadi solusi buat tantangan sehari-hari. Berkat itu juga, Gojek menjadi salah satu platform teknologi terbesar yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara dengan mengembangkan tiga Super-app: untuk customer, untuk mitra driver, dan juga mitra merchant<sup>50</sup>.

Sekarang ini Gojek telah mengenalkan logo barunya yaitu Solv. Solv berangkat dari mimpi Gojek yang ingin membantu memudahkan kehidupan orang banyak melalui teknologi. Solv ini menjadi simbol yang mengingatkan kita semua kalau Gojek punya berbagai solusi untuk setiap situasi, Memberikan kamu *power* untuk melewati berbagai macam keribetan sehari-hari yang sering kamu temui. Peningat bahwa dibalik setiap tantangan, pasti ada solusi untuk

---

<sup>50</sup> <https://www.gojek.com/abouts/>

melewatinya. Karena dengan Gojek, “Pasti Ada Jalan” inilah slogan yang dipakai oleh PT Gojek Indonesia<sup>51</sup>.

Gojek memulai perjalanan pada tahun 2010 dengan layanan pertamanya yaitu pemesanan ojek melalui *call-center*. Pada tahun 2015, Gojek berkembang pesat setelah meluncurkan sebuah aplikasi dengan tiga Layanan, yaitu: GoRide, GoSend, dan GoMart. Sejak saat itu, laju Gojek semakin cepat dan terus beranjak hingga menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara.

Melalui aplikasi Gojek, kita dapat mengakses lebih dari 20 layanan mulai dari transportasi, pesan antar makanan, belanja, kirim-kirim barang, pembayaran, pijat, sampai bersih-bersih rumah dan kendaraan. Karena Gojek adalah aplikasi dengan ragam solusi untuk setiap hari dan setiap situasi.

Gojek memiliki tiga pilar bentuk kepeduliannya yaitu: Pilar pertama kecepatan, Gojek melayani dengan cepat, serta akan terus berkembang dan belajar dari pengalaman. Pilar kedua Inovasi, Gojek akan terus berkarya untuk memperbaiki layanannya dan senantiasa memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna aplikasi ini. Pilar ketiga Gojek konsisten dalam menciptakan dampak sosial positif kepada seluruh pengguna Gojek.

Riset yang dilakukan oleh lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia pada tahun 2018 yang melibatkan 6.732 responden di 9 kota di Indonesia. Gojek memberikan dampak Ekonomi untuk Indonesia , yaitu pada akhir tahun 2018 Gojek menyumbang sekitar Rp44,2 triliun (US \$ 3 miliar) bagi perekonomian Indonesia.

---

<sup>51</sup> *Ibid.*

Ekosistem dari Gojek dapat menunjang pertumbuhan UMKM (usaha mikro kecil dan menengah) di Indonesia. Sebesar 93% mitra UMKM mengalami peningkatan volume transaksi, dan 55% mitra UMKM naik kelas dari sisi klasifikasi omzet.

Kantor pusat PT. Gojek Indonesia berada di Pasaraya Blok M Gedung B lantai 6, Jalan Iskandarsyah II No.7, RW. 2, Melawai, Kebayoran, RT.3/RW.1, Melawai, Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12160<sup>52</sup>.

Di kawasan Banda aceh banyak masyarakat yang mendaftar untuk menjadi driver ojek online salah satunya adalah Gojek. Gojek menjadi salah satu mata pencarian baru dan jam kerjanya pun bebas tidak terikat serta mampu meningkatkan pundi-pundi penghasilan setiap hari. Penghasilan seorang driver Gojek memang lumayan tergantung dari banyaknya perolehan pesanan dari customer, jika pesanan yang diselesaikan memenuhi target poin yang telah ditetapkan maka akan mendapatkan bonus dari perusahaan Gojek. Dari kalangan masyarakat biasa hingga yang sudah mempunyai pekerjaan, seperti seorang satpam, kerja honorel, tenaga kontrak dan juga tentunya kalangan mahasiswa juga turut mendaftar untuk menjadi seorang driver Gojek. Namun pada awal tahun 2019 lalu Gojek Banda Aceh tidak menerima lagi pendaftaran driver baru, dikarenakan sudah banyaknya jumlah driver Gojek sehingga perlu adanya batasan dan keseimbangan dengan jumlah pesanan dari konsumen. Kantor Gojek Banda Aceh beralamat di Jl. Mr T Mohammad Hasan, Batoh, kec.Leungbata Banda Aceh. Dan jam kerjanya dari hari senin sampai hari jum'at, buka antara pukul 09:00 – 17:00 WIB<sup>53</sup>.

---

<sup>52</sup> Buku Panduan Driver Gojek Indonesia.

<sup>53</sup> Wawancara dengan karyawan PT. Gojek cabang Banda Aceh

## **B. Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah suatu istilah yang digunakan untuk mengartikan dan menggambarkan suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk mencapai kebutuhannya dari segala sesuatu yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan kesewenang-wenangan yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk perlindungan konsumen<sup>54</sup>.

Hukum konsumen yaitu keseluruhan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan permasalahan yang timbul antara berbagai pihak yang satu dengan yang lain dan juga berhubungan dengan barang maupun jasa didalam pergaulan hidup. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang di dalamnya memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan dari konsumen.<sup>55</sup>

Dalam suatu perjanjian pengangkutan orang, ada 2 (dua) orang yang akan menjadi subjek hukum yaitu pengangkut atau penyedia

---

<sup>54</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 1.

<sup>55</sup> Susanti & Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tinjau Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta : Kencana, 2006). Hlm. 57

layanan jasa transportasi dan penumpang atau pemakai jasa dari transportasi yang disediakan oleh si pengangkut. keduanya adalah pendukung hak dan kewajiban didalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang ikut terlibat terhadap berlangsungnya proses pengangkutan. Pengangkut merupakan pihak yang berhubungan dengan menyelenggarakan pengangkutan orang maupun barang dan jasa. Sedangkan penumpang merupakan orang yang akan menggunakan jasa tersebut dan mempunyai kewajiban untuk membayar biaya pengangkutan sesuai dengan aturan yang telah berlaku<sup>56</sup>. Dari itu maka para pihak mempunyai tanggung jawab dalam proses terselenggaranya kegiatan pengangkutan. Tanggung jawab ini pada hakikatnya terdiri dari dua aspek, yaitu tanggung jawab yang harus dilakukan sebaik-baiknya dan melakukan ganti rugi atas pelaksanaan proses pengangkutan berlangsung terhadap keselamatan orang maupun barang dan jasa yang digunakan pada dasarnya merupakan tanggung jawab dari penyedia layanan jasa transportasi itu sendiri, oleh sebab itu sudah semestinya apabila penyedia jasa layanan transportasi ini diberikan tanggung jawab terhadap semua kerugian yang dapat dialami oleh penumpang atau konsumen.

Dalam pasal 7 huruf (f dan g) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha atau penyedia layanan transportasi berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemamfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan juga memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian<sup>57</sup>. Dalam pasar tersebut terlihat jelas bahwa pelaku usaha atau

---

<sup>56</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013, hlm. 23.

<sup>57</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf (f dan g).

penyedia dari layanan jasa transportasi ini diberikan kewajiban untuk mengganti kerugian dari pengguna atau konsumen transportasi ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, ganti rugi yang diberikan pelaku usaha harus sesuai dengan kerugian sesungguhnya tanpa memerhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian yang ditimbulkan dari pelaku usaha, seperti kemampuan atau kekayaan pihak yang bersangkutan.<sup>58</sup> Hak konsumen atas penggantian dari kerugian yang ditimbulkan dari penyedia layanan ini dapat diperoleh jika konsumen dapat membuktikan dengan benar bahwa dia telah dirugikan.

Mengenai upaya hukum yang bisa dilakukan oleh konsumen jika merasa telah dirugikan oleh pihak penyedia layanan transportasi online Gojek, konsumen dapat menerapkan cara-cara yang telah dimuat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen. Upaya yang bisa dilakukan konsumen untuk dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pihak pelaku usaha yaitu<sup>59</sup>:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada poin (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 47 dan 48 secara tegas mengatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen

---

<sup>58</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 138.

<sup>59</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 45.

dengan pelaku usaha dapat ditempuh dengan dua cara, yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan serta penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau cara damai.

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (*Litigasi*)

Pasar 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan, penyelesaian sengketa dengan cara ini bisa dilakukan apabila:

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan,
- b. Sudah dilakukannya upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan namun dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.

Konsumen ataupun pelaku usaha yang bersengketa lebih banyak memilih menyelesaikan masalah mereka diluar pengadilan, ini dikarenakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) memiliki banyak aspek kekurangannya, yang menjadi kekuarangan maupun hambatan dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah:<sup>60</sup>

- a. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan dinilai sangat lambat, dikarenakan pengadilan pada umumnya harus melalui proses yang formalistik dan sangat teknik dalam pemeriksaan sehingga dianggap menghabiskan waktu lama.
- b. Menghabiskan biaya perkara yang mahal. Apalagi jika dalam proses penyelesaian sengketa berlangsung lama maka

---

<sup>60</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm 239-240.

biaya yang harus dikeluarkanpun semakin banyak dan ini ditambah lagi jika salah satu pihak yang bersengketa menyewa pengacara tentunya dengan biaya yang tidak sedikit.

- c. Keterbatasan pengetahuan hakim. Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, karena kemampuan hakim hanya dibidang hukum, sedangkan di luar bidang hukum pengetahuan hakim bersifat umum ataupun dasar. Sehingga membuat para hakim dinilai kurang mampu dalam menyelesaikan sengketa tersebut.

## 2. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*Non Litigasi*)

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha diluar pengadilan dapat ditempuh dengan beberapa cara, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa secara damai ataupun bisa disebut juga secara kekeluargaan.

Penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen<sup>61</sup>. Penyelesaian dengan cara damai merupakan cara yang paling banyak diinginkan dan diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, jalan damai ini ditempuh karna dapat memberi keuntungan terhadap para pihak yang bersengketa, antara lain tidak menimbulkan rasa dendam dan ketidakpuasan terhadap salah satu pihak juga para pihak tidak perlu menghabiskan banyak waktu dengan proses yang rumit di pengadilan. Penyelesaian sengketa secara damai ini dibolehkan

---

<sup>61</sup> *Ibid.*, hlm. 228.

dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 45 ayat (2) menyebutkan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa.

b. Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan khusus yang dibentuk pemerintah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang meminta ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, ataupun menderita kerugian akibat dari pemakaian barang dan jasa.

Prosedur penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri dari beberapa tahap yaitu:<sup>62</sup>

1) Konsiliasi.

Yaitu penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara Badan Penyelesaian Konsumen untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaian diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jika suatu penyelesaian dicapai, hal tersebut akan dinyatakan sebagai persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2) Mediasi.

Mediasi adalah penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara Badan Penyelesaian

---

<sup>62</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, (Sinar Grafika, 2012), hlm. 7.

Sengketa Konsumen sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam penyelesaian melalui cara mediasi pada dasarnya sama dengan cara konsiliasi, hanya saja yang membedakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara ini adalah dilakukannya sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk saran dan upaya lain dalam proses penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi maupun mediasi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan dalam menentukan bentuk maupun jumlah ganti rugi yang harus diterima oleh konsumen. Kesepakatan ini dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh kedua pihak yang bersengketa.

### 3) Arbitrase

Arbitrase juga merupakan salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan, dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa dengan mediasi dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Namun apabila kedua belah pihak yang bersengketa belum puas dalam proses penyelesaian tersebut, maka pihak yang bersengketa dapat mengajukan keluhan kepada pengadilan negeri.

Namun apabila putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha (Gojek), maka hal tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. Ini berarti bahwa selain hubungan keperdataan antara pelaku usaha dengan konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengenakan sanksi pidana bagi pelanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tersebut.<sup>63</sup>

### **C. Pengaturan Jasa Transportasi Online Oleh Pemerintah Kota Banda Aceh**

Dengan melihat dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pada Pasal 47 ayat (1) kendaraan terdiri dari dua bagian yaitu: Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Tidak Motor, kemudian pada ayat (2) kendaraan bermotor dibagi lagi menjadi sepeda motor, mobil penumpang, mobil bus, mobil barang dan kendaraan khusus. Dalam Pasal 1 poin ke-10 Undang-undang Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan ini menjelaskan kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang ataupun jasa dan dibebankan biaya terhadap konsumennya. Setiap kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan raya diwajibkan dilengkapi dengan perlengkapan-perengkapan yang telah ditentukan untuk kendaraan bermotor. Untuk kendaraan seperti sepeda motor maka perlengkapannya berupa helm yang berstandar nasional Indonesia, kendaraan beroda empat atau lebih perlengkapannya terdiri dari sabuk keselamatan, dan juga ban cadangan. Setiap orang yang mengemudikan

---

<sup>63</sup> Gunawan Widjaja dan Ahma Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000). Hlm. 82.

kendaraan bermotor di jalan raya wajib memiliki surat izin mengemudi (SIM) sesuai dengan jenis kendaraan yang dikendarainya<sup>64</sup>.

Melihat kebutuhan masyarakat akan transportasi online ini pemerintah berusaha mengeluarkan perturan kusus tentang transportasi online ini. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan yang terbaru yaitu Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat, dalam Undang-undang tersebut telah dijelaskan bahwa sepeda motor juga termasuk ke dalam jenis angkutan yang disediakan oleh suatu perusahaan aplikasi yang berbasis online. Pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa perusahaan aplikasi adalah penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan aplikasi berbasis teknologi dibidang transportasi darat. Dan pada pasal 1 ayat 7 dijelaskan sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan dengan atau tanpa kereta samping atau kendaraan bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah<sup>65</sup>.

Dengan keluarnya peraturan baru menteri perlindungan Nomor PM 12 Tahun 2019 ini transportasi ojek online sudah memiliki suatu payung hukum yang mengatur tentang transportasi online itu sendiri. Dalam peraturan menteri ini mengatur mengenai bagaimana persyaratan terkait keselamatan dan keamanan yang harus dipenuhi oleh pengemudi maupun perusahaan aplikasi ojek online. Dalam peraturanya mencakup kewajiban bagi pengemudi untuk memiliki surat izin mengemudi (SIM), tidak membawa penumpang melebihi satu orang, dan mengendarai kendaraan dengan surat kendaraan yang masih berlaku. Sedangkan untuk perusahaan aplikasi penyedia transportasi online mempunyai kewajiban untuk mencantumkan identitas pengemudi dan penumpang dalam

---

<sup>64</sup>Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pasal 57.

<sup>65</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat Pasal 1 ayat 3 dan 7.

aplikasi, juga mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan serta diharuskan aplikasi mempunyai fitur tombol darurat demi kenyamanan dan keamanan dari konsumen maupun pengemudi ojek online<sup>66</sup>.

Pemerintah Aceh telah mengeluarkan Surat Keputusan Gubernur Aceh Nomor: 800/181/2018 Tentang Penetapan Alokasi Jumlah Kebutuhan Kendaraan Angkutan Sewa Khusus Berbasis Teknologi Informasi di Aceh. Diketahui, jumlah kuota armada di seluruh kab/kota pada wilayah Provinsi Aceh<sup>67</sup>.

Dalam surat keputusan Gubernur Aceh Nomor 800/181/2018 memuat beberapa aturan dan penetapan antara lain<sup>68</sup>.

1. Menetapkan alokasi jumlah kebutuhan kendaraan angkutan sewa khusus berbasis teknologi informasi di Aceh sebanyak 1.784 kendaraan.
2. Alokasi jumlah kebutuhan kendaraan sebagaimana dimaksud pada Diktum kesatu, ditetapkan berdasarkan:
  - a. Jumlah kebutuhan kendaraan di masing-masing kab/kota atau wilayah Aglomerasi di Aceh.
  - b. Jumlah kebutuhan kendaraan kab/kota di Aceh dihitung berdasarkan jumlah penduduk.
  - c. Jumlah kendaraan pribadi yang ada saat ini
  - d. Jumlah kendaraan angkutan umum sesuai izin
3. Alokasi jumlah kendaraan dalam Diktum kedua, ditetapkan setelah evaluasi berdasarkan kebutuhan angkutan.
4. Penetapan alokasi jumlah kebutuhan kendaraan sebagai dasar dalam memberikan izin penyelenggaraan angkutan sewa khusus aplikasi berbasis teknologi informasi di Aceh.
5. Pemberian izin hanya diberikan kepada perusahaan angkutan sewa khusus yang telah berbadan hukum dan menggunakan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor.
6. Kendaraan yang telah diberikan izin dilarang mengangkat penumpang yang berawar dari:

---

<sup>66</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat. Pasal 5 ayat 2.

<sup>67</sup> <https://dishub.acehprov.go.id/informasi/dishub-aceh-bahas-aturan-angkutan-online/> diakses pada tanggal 14 September 2019.

<sup>68</sup> Keputusan Gubernur Aceh Nomor 800/181/2019 Tentang Penetapan Alokasi Jumlah Kebutuhan Kendaraan Angkutan Sewa Khusus Berbasis Teknologi Informasi di Aceh.

- a. Terminal
  - b. Stasiun Kereta Api
  - c. Bandara
  - d. Pelabuhan Penyebrangan
7. Pengemudi angkutan sewa khusus dapat mengangkut penumpang yang berawal dari terminal, stasiun kereta api, bandara dan pelabuhan penyebrangan jika ada kesepakatan yang disetujui oleh kepala pengelola tersebut.

Pada saat ini dalam surat keputusan Gubernur tersebut baru hanya mengatur transportasi yang berbasis teknologi informasi (online) yang menggunakan mobil sebagai sarana alat transportasinya, sedangkan untuk transportasi online yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana transportasi online belum ada suatu aturan khusus yang dibuat oleh Pemerintah Aceh.

Namun pemerintah Aceh dalam melaksanakan suatu upaya menciptakan transportasi darat yang aman, selamat, tertib dan lancar melalui Dinas Perhubungan Aceh dalam merumuskan kegiatan di bagian lalu lintas dan angkutan jalan, seperti kebijakan, pengembangan sarana dan prasarana angkutan. Adapun visi dan misi Dinas Perhubungan Aceh adalah Sebagai berikut:<sup>69</sup>

Visi:

Mewujudkan Aceh Sejahtera dan melayani dengan Lima Citra Manusia Perhubungan.

Misi:

Mewujudkan pembangunan dan peningkatan kualitas infrastruktur terintegrasi, dan lingkungan yang berkelanjutan.

Lima citra manusia perhubungan:

1. Taqwa kepada Tuhan yang Maha Esa.
2. Tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa yang tertib, teratur, tepat waktu, bersih dan nyaman.

---

<sup>69</sup> <https://dishub.acehprov.go.id/profil/visi-dan-misi/> diakses pada tanggal 14 September 2019

3. Tangguh menghadapi tantangan.
4. Terampil dan berperilaku gesit, ramah, sopan serta lugas.
5. Tanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan jasa perhubungan.

#### **D. Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online di Kota Banda Aceh**

Yang bertanggung jawab terhadap perlindungan konsumen dan melindungi segala macam bentuk hak-hak yang terkandung di dalamnya atau mendapatkan pembelaan terhadap kerugian yang diterima oleh konsumen sebagai masyarakat yang berada di daerah Aceh meliputi:

##### **1. Pemerintah**

Peran dan tanggung jawab pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen juga sangatlah penting, dengan itu perlunya aturan dan regulasi yang kusus terhadap perlindungan konsumen.<sup>70</sup> Selain pemerintah berfungsi sebagai pembuat aturan dan kebijakan, pemerintah juga dituntut untuk melakukan fungsi pengawasan terhadap peraturan-peraturan dan kebijakan yang telah dibuat tersebut. Dengan demikian konsumen akan benar-benar dilindungi, maka hak-hak konsumen yang telah disebutkan dalam Undang-undang perlindungan konsumen akan terpenuhi, baik oleh pemerintah maupun pelaku usaha karena pemenuhan hak-hak dari konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

---

<sup>70</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2016). Hlm. 95.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis di Kota Banda Aceh terhadap upaya yang dilakukan pemerintah Aceh, dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa transportasi online yaitu konsumen Gojek, Dinas Perhubungan Aceh bekerja sama dengan Aparat Kepolisian lalu lintas untuk menciptakan keselamatan, ketertiban dan etika berlalu lintas, juga menindak lanjuti pelaku usaha transportasi online dalam hal ini misalnya Driver Gojek yang terbukti melakukan pelanggaran atau melakukan hal-hal yang dapat membahayakan penumpang maka akan diberikan sanksi<sup>71</sup>.

## 2. Pelaku Usaha

Dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha sebagai perusahaan transportasi yang berbasis online juga dibebankan tanggung jawab berupa memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, memberikan informasi yang benar, memberikan kompensasi sesuai dengan nilai kerugian yang dialami konsumen<sup>72</sup>.

Apabila terjadi kecelakaan saat konsumen Gojek menggunakan jasa transportasi online dan penumpang tersebut melakukan upaya agar dirinya mendapatkan suatu perlindungan hukum, maka PT Gojek berkewajiban untuk memberikan hak ganti rugi kepada konsumennya dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam PT Gojek.

Dari hasil wawancara dengan pihak PT. Gojek Cabang Banda Aceh, Ulya Risna mengatakan pihaknya menerima berbagai

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan pak Daniel sebagai Kepala Seksi Sarana dan Angkutan di Dinas Perhubungan Aceh.

<sup>72</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19.

macam keluhan, pengaduan dari konsumenn Gojek yang merasa kurang puas dengan pelayanan dari pihak Driver Gojek. kebanyakan dari konsumen yang melapor di kantor Gojek memiliki permasalahan perilaku kekerasan yang dilakukan driver terhadap konsumennya, seperti komentar negatif dengan kata-kata yang bernada kasar dan lain sebagainya. Ada juga laporan dari konsumen yang melakukan pesanan GoFood namun pesanannya tidak diantarkan sedangkan saldo Gopaynya telah dipotong. Juga ada yang melapor barang yang dikirim melalui jasa GoSend yang ada di aplikasi Gojek tidak sampai kealamat tujuan, dan masih banyak keluhan dari konsumen lainnya yang diterima oleh kantor Gojek cabang Banda Aceh.<sup>73</sup>

Pihak Gojek menerima dan menanggapi setiap laporan yang konsumen sampaikan, pihak Gojek akan memproses segala macam keluhan yang dilaporkan para konsumennya dan melakukan verifikasi terlebih dahulu dengan mencocokkan informasi atau laporan yang diberikan konsumen tersebut kedalam sistem lalu menghubungi driver yang bersangkutan dengan konsumen tersebut. Pihak Gojek melakukan proses mediasi antara konsumen dengan driver yang bersangkutan dan dibantu juga oleh pihak Satgas Gojek dan bertempat di kantor Gojek. Jika memang terbukti bahwa Driver Gojek tersebut telah melakukan kesalahan maka tindakan yang diambil oleh pihak Gojek memberikan peringatan dengan surat tertulis yang ditandatangani oleh Driver Gojek dan Pihak Gojek itu sendiri, isi surat tersebut adalah jika Driver mengulangi kesalahan yang sama di kemudian hari maka Driver tersebut harus siap menerima sanksi berupa pemberhentian mitra atau putus Mitra dari PT Gojek Indonesia. Dan juga pihak Gojek

---

<sup>73</sup>Wawancara dengan karyawan PT. Gojek Cabang Banda Aceh.

akan mengganti kerugian dengan nilai yang sama terhadap kerugian yang dialami konsumen tersebut. Namun jika data ataupun informasi yang diberikan konsumen tidak sesuai dengan data yang ada disistem dan konsumen tidak dapat membuktikan kerugian yang dialaminya dengan fakta-fakta yang ada maka pihak Gojek dapat menolak untuk menindaklanjuti laporan dari konsumen tersebut.

Namun jika terjadi tindakan asusila atau pelecehan seksual terhadap konsumen Gojek yang dilakukan oleh Driver dan pelecehan tersebut terbukti benar maka pihak Gojek akan langsung menjatuhi hukuman berat berupa Pemberhentian Mitra tanpa perlu adanya surat peringatan terlebih dahulu. Ini dikarenakan pelecehan seksual dianggap suatu kejahatan berat yang dilakukan oleh driver sehingga pihak Gojek tidak akan menoleransi perbuatan tersebut. Demi terciptanya angkutan Gojek yang aman dan nyaman terhadap para konsumennya.

Dari hasil wawancara dengan saudari Ulya Risna dari pihak Gojek cabang Banda Aceh, mengatakan bahwa sampai saat ini Alhamdulillah pihaknya belum menerima laporan yang berupa pelecehan seksual terhadap konsumen. Pihak Gojek selalu melakukan tindakan pencegahan berupa edukasi dan memberikan informasi-informasi penting mengenai prosuder dan keselamatan kerja, dan juga informasi tentang pelanggaran-pelanggaran yang tidak boleh dilakukan oleh seorang driver Gojek<sup>74</sup>.

Demi terciptanya transportasi online yang aman dan nyaman seorang yang telah resmi menjadi Driver Gojek wajib mengikuti

---

<sup>74</sup> Wawancara dengan karyawan PT. Gojek Cabang Banda Aceh.

semua aturan, kode etik dan kewajiban sebagai mitra Gojek.

Yaitu<sup>75</sup>:

- a. Mitra wajib untuk mematuhi setiap peraturan lalu lintas, undang-undang dan peraturan hukum yang berlaku.
- b. Mitra wajib untuk mengenakan jaket dan helm Gojek yang dipinjamkan kepada mitra gojek.
- c. Mitra wajib untuk menjaga kebersihan penampilan, berpakaian rapi, bersepatu, menggunakan seragam berupa jaket dan helm yang disediakan Gojek dan memelihara jaket dan helm yang telah disediakan.
- d. Mitra dilarang minum minuman keras, mabuk, madat, memakai narkoba ataupun berada dalam keadaan dimana mitra tidak mempunyai kesadaran penuh.
- e. Mitra dilarang melakukan perbuatan asusila, penganiayaan, penipuan atau pengancaman pihak ketiga baik konsumen, mitra kerja lainnya ataupun pihak ketiga lainnya.
- f. Mitra dilarang membujuk mitra kerja lain melakukan tindakan yang dapat diancam hukum pidana.
- g. Mitra dilarang, baik dengan sengaja atau karena kelalaiannya, melakukan perbuatan atau membiarkan diri sendiri, konsumen, dan/atau mitra kerja lainnya berada dalam keadaan yang dapat menimbulkan bahaya ke masing-masing pihak.
- h. Mitra dilarang melakukan kegiatan, baik dengan sengaja atau karena kelalaiannya, yang dapat menghasilkan pencemaran nama baik Gojek ataupun Akab maupun konsumen, karyawan dan afiliasi dari Gojek dan Akab.
- i. Mitra dilarang untuk menentukan harga untuk jasa yang diberikan kepada konsumen melalui Aplikasi Gojek selain dari harga yang telah ditentukan dan disetujui oleh Gojek ataupun Akab.
- j. Mitra dilarang untuk meminta uang tambahan dalam bentuk apapun, kecuali dalam bentuk tips yang diberikan konsumen selain dari harga maupun biaya jasa yang diberikan oleh Mitra yang akan ditentukan melalui Aplikasi Gojek.
- k. Mitra dilarang melakukan setiap tindakan yang dilarang oleh hukum ataupun dapat dianggap sebagai pelanggaran hukum yang berlaku.
- l. Mitra dilarang melakukan setiap tindakan yang dapat melanggar persyaratan, kebijakan maupun kode etik yang

---

<sup>75</sup> <https://www.driver.go-jek.com/s/> diakses pada tanggal 14 september 2019

telah diinformasikan kepada Mitra Gojek maupun Akab melalui media elektronik (antara lain info driver yang terdapat pada <https://driver.go-jek.com/s/> dan media komunikasi lainnya yang dapat dipilih oleh Gojek maupun Akab.

### 3. Lembaga Perlindungan Konsumen Masyarakat

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 44, pemerintah telah membentuk dan mengakui adanya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Pasal 44 ayat 3 Undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan tugas dari lembaga perlindungan konsumen ini meliputi:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya.
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
- d. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Selanjutnya Pasal 52 undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan tugas dan wewenang dari badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Dari hasil wawancara dengan ibu Fahmiwati ketua yayasan perlindungan konsumen aceh (YaPKA) sebagai badan perlindungan sengketa konsumen (BPSK). Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat di Aceh pertama kali terbentuk pada 24 Agustus 1982 di Banda Aceh dengan nama yayasan lembaga perlindungan konsumen. Pada tanggal 13 Maret 2013 berganti nama dengan yayasan perlindungan konsumen Aceh (YaPKA) di Banda Aceh<sup>76</sup>.

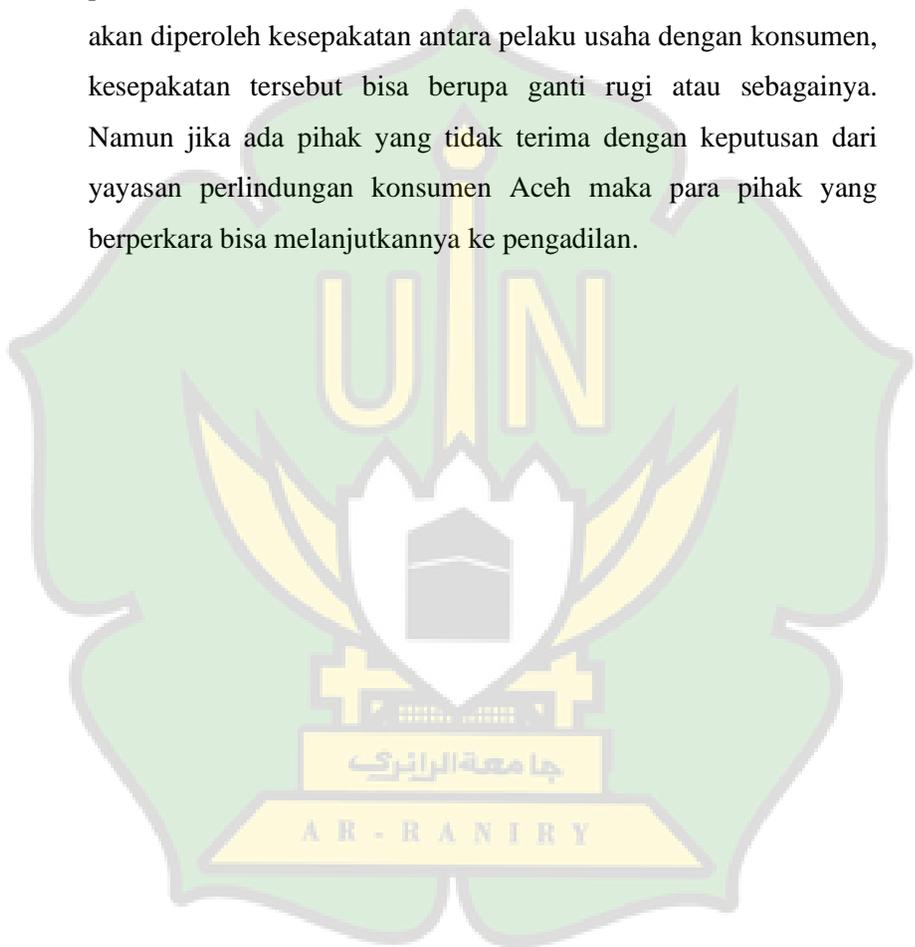
Peran yayasan perlindungan konsumen aceh dalam penyelesaian sengketa konsumen didasari dari Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001. Lembaga perlindungan konsumen dapat membela konsumen atau memperjuangkan haknya dengan melakukan advokasi atau pemberdayaan konsumen.

Mekanisme pengaduan konsumen yang dapat dilakukan kepada yayasan perlindungan konsumen bisa berupa datang langsung ke kantor, dan juga bisa menerima layanan sms, telepon

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan ibu Fahmiwati sebagai ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA).

dan wa. Setelah menerima berbagai macam bentuk pengaduan dari masyarakat sebagai konsumen, pihak YaPKA melakukan penelaah untuk memutuskan hal tersebut dilanjutkan ketahap selanjutnya ataupun tidak dilanjutkan. Jika dilanjutkan maka akan dilakukan proses konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Dan dari hasil tersebut akan diperoleh kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen, kesepakatan tersebut bisa berupa ganti rugi atau sebagainya. Namun jika ada pihak yang tidak terima dengan keputusan dari yayasan perlindungan konsumen Aceh maka para pihak yang berperkara bisa melanjutkannya ke pengadilan.



## **BAB EMPAT PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan permasalahan yang telah diteliti oleh penulis mengenai perlindungan konsumen jasa transportasi online di Kota Banda Aceh, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah menjamin akan adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen dapat diberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen akibat dari hasil pemakaian jasa yang telah diberikan oleh pelaku usaha layanan transportasi online. Konsumen Gojek yang merasa telah dirugikan dan ingin mendapatkan perlindungan hukum dapat menempuh jalur pengadilan maupun jalur diluar pengadilan. Jika konsumen memilih jalur di luar pengadilan maka konsumen dapat melaporkannya langsung kepada badan penyelesaian sengketa konsumen.
2. Pengaturan jasa transportasi online (Gojek), Kota Banda Aceh belum mengeluarkan aturan kusus tentang jasa transportasi online. Tetapi untuk saat ini baru hanya mengeluarkan surat Keputusan Gubernur Aceh Nomor 800/181/2018 Tentang Penetapan Alokasi Jumlah Kebutuhan Kendaraan Angkutan sewa Khusus Berbasis Teknologi Informasi di Aceh. Dalam surat keputusan tersebut hanya mengatur tentang perizinan jasa transportasi online yang menggunakan mobil sebagai alat angkutnya.

3. Perlindungan konsumen jasa transportasi online yaitu Gojek yang ada di Banda Aceh, perlindungannya dapat dilakukan oleh Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh dan pihak kantor Gojek. Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh memberikan advokasi dan bantuan hukum terhadap konsumen untuk mendapatkan haknya dengan cara melakukan konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Selanjutnya dari pihak Gojek selalu menampung semua laporan dari konsumen untuk ditindaklanjuti dengan melakukan verifikasi dan akan memberikan ganti rugi sesuai dengan jumlah kerugian yang dialami oleh konsumennya.

## **B. Saran**

Berdasarkan permasalahan yang ditulis oleh penulis mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi online, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Banda Aceh beserta yayasan perlindungan konsumen Aceh diharapkan lebih melakukan kegiatan edukasi dan seminar mengenai informasi tentang perlindungan konsumen kepada masyarakat Aceh.
2. PT Gojek diharapkan selalu mengawasi dan melakukan evaluasi berkala terhadap setiap drivernya.
3. Konsumen selaku masyarakat harus lebih cerdas dalam memilih barang maupun jasa yang akan digunakan, dan memenuhi semua kewajiban yang harus dilakukan konsumen terhadap jasa yang digunakannya.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih mengembangkan isi dan tata tulisan yang lebih baik dari yang penulis bisa sampaikan dalam skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Raja Grafindo. 2012.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti. 2013.
- Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers. 2017.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2012.
- Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika. 2016.
- Andriansyah, *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*, Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama. 2105.
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media. 2014
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta. 2016.
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu. 2005.
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa: Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika. 2012.
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2000.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Transmedia Pustaka. 2008.
- Janus Sidabolak, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 2014.

Oka A Yoeti, *Psikology Pelayanan Wisata*, Jakarta: Gramedia pustaka Utama. 1999.

Rustian Kamaludin, *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta: Ghalia Indonesia. 2003.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo, 2000.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2011.

Susanti & Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tinjau Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media Group. 2013.

### **Jurnal dan Skripsi**

Abasari, *Deklarasi Pembangunan Berkelanjutan dan Implikasinya di Indonesia*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol 9, No.1, Maret 2006. Diakses pada tanggal 15 Oktober 2018.

Bella Yustika, *Perlindungan konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Surakarta*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2018.

Dian Mandayani Nasution, *Tinjauan : Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online*, Jurnal Ilmu Hukum Vol 4, No 1, April 2018. Diakses pada tanggal 15 Oktober 2018.

Gestiar Yoga Pratama, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, diakses pada tanggal 15 Oktober 2018.

Sri Handayani, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Playanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. Jurnal Eksakta vol 4, No.1, 2012. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2019.

Wendra Hardi, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online di Bandar Lampung*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lampung. 2018.

### **Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

Keputusan Gubernur Aceh Nomor 800/181/2018 Tentang Penetapan Alokasi Jumlah Kebutuhan Kendaraan Angkutan Sewa Khusus Berbasis Teknologi Informasi Di Aceh.

### **Website**

<http://dephub.go.id>

<http://www.google.com/amp/s/carisinyal.com/aplikasi-ojek-online/amp>

<https://dishub.acehprov.go.id/> 

<https://driver.go-jek.com/s/>

<https://www.gojek.com>





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp./Fax. 0651-7557442 Email: fsh@ar-raniry.ac.id

Nomor : 4568/Un.08/FSH I/11/2019

05 November 2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Kesiediaan Memberi Data

Kepada Yth.

1. Kepala Dinas Perhubungan Aceh
2. Kepala Cabang Go-Jek Banda Aceh
3. Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Banda Aceh
4. Kepala Polresta Banda Aceh
5. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Aceh

Assalamu`alaikum Wr,Wb

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Hendra Hatami  
NIM : 150106068  
Prodi / Semester : Ilmu Hukum/ IX (Sembilan)  
Alamat : Lorong C, Beurawe, Kec. Kuta Alam

adalah benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh terdaftar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020, dan sedang menyusun Skripsi yang berjudul, "**Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Banda Aceh (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**" maka kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan data-data serta penjelasan seperlunya yang berhubungan dengan Judul tersebut diatas.

Demikian, atas bantuan dan kerja sama yang baik kami haturkan terimakasih.

Wassalam

B. H. Dekan  
Wakil Dekan I,



Nama : Hendra Hatami  
 NIM : 150106068  
 Prodi : Ilmu Hukum  
 Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Banda Aceh (Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

Tanggal SK : 16 Januari 2019  
 Pembimbing I : Dr. Ridwan Nurdin, MCL

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	28/1/2019	28/1/2019	I - II	- Rumusan masalah - Outline	<i>[Signature]</i>
2	10/10/2019	10/10/2019	I - II	Tambahan teori	<i>[Signature]</i>
3	16/10/2019	16/10/2019	I - II	Ace Bab I - II	<i>[Signature]</i>
4	13/11/2019	13/11/2019	III - IV	Tambah media	<i>[Signature]</i>
5	10/12/2019	10/12/2019	III - IV	Pengantar kesimpulan	<i>[Signature]</i>
6	12/12/2019	12/12/2019	III - IV	Ace Bab III - IV	<i>[Signature]</i>
7					
8					
9					
10					

Banda Aceh,  
 Mengetahui  
 Ketua Prodi Ilmu Hukum

*[Signature]*  
 Dr. Khaerani, S.Ag., M.Ag  
 NIP. 197312242000032001

Nama : Hendra Hatami  
 NIM : 150106068  
 Prodi : Ilmu Hukum  
 Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Banda Aceh (Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

Tanggal SK : 16 Januari 2019  
 Pembimbing II : Faisal Fauzan, SE., M.Si

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	21/1/2019	21/1/2019	I	EBM disesuaikan menurut kekhawatiran	
2	28/1/2019	28/1/2019	I	Revisi masalah	
4	11/9/2019	11/9/2019	I	Acc Bab I	
5	3/10/2019	3/10/2019	II	Tambah pembahasan	
6	14/10/2019	14/10/2019	II	Acc Bab II	
7	11/11/2019	18/11/2019	III	Tambah materi di 3-0	
8	26/11/2019	29/11/2019	III	Acc Bab III	
9	6/12/2019	6/12/2019	IV	Revisi dan kesimpulan	
10	9/12/2019	9/12/2019	IV	Acc Bab IV	

Banda Aceh,  
 Mengetahui  
 Ketua Prodi Ilmu Hukum

  
**Dr. Khaifani, S.Ag., M.Ag**

NIP. 197312242000032001

جامعة الرانري

AR-RANIRY

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama/NIM : Hendra Hatami/ 150106068  
Tempat/Tgl. Lahir : Sawah Tingkeum, 3 Juni 1997.  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Agama : Islam  
Kebangsaan/Suku : Indonesia/ Aceh  
Status : Belum Kawin  
Alamat : Jln. ,Lr. C, Beurawe, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Prov. Aceh, Negara Indonesia.

Orang Tua  
Nama Ayah : Alm. Hamadi  
Nama Ibu : Kasmir  
Alamat : Sawah Tingkeum, Kec. Bakongan Timur, Kab. Aceh Selatan, Aceh.

Pendidikan  
SD : SD Negeri 1 Sawah Tingkeum  
SMP : SMP Negeri 1 Bakongan Timur  
SMA : SMA Negeri 1 Bakongan Timur  
PT : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Banda Aceh, 18 Desember 2019

Penulis,

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

Hendra Hatami