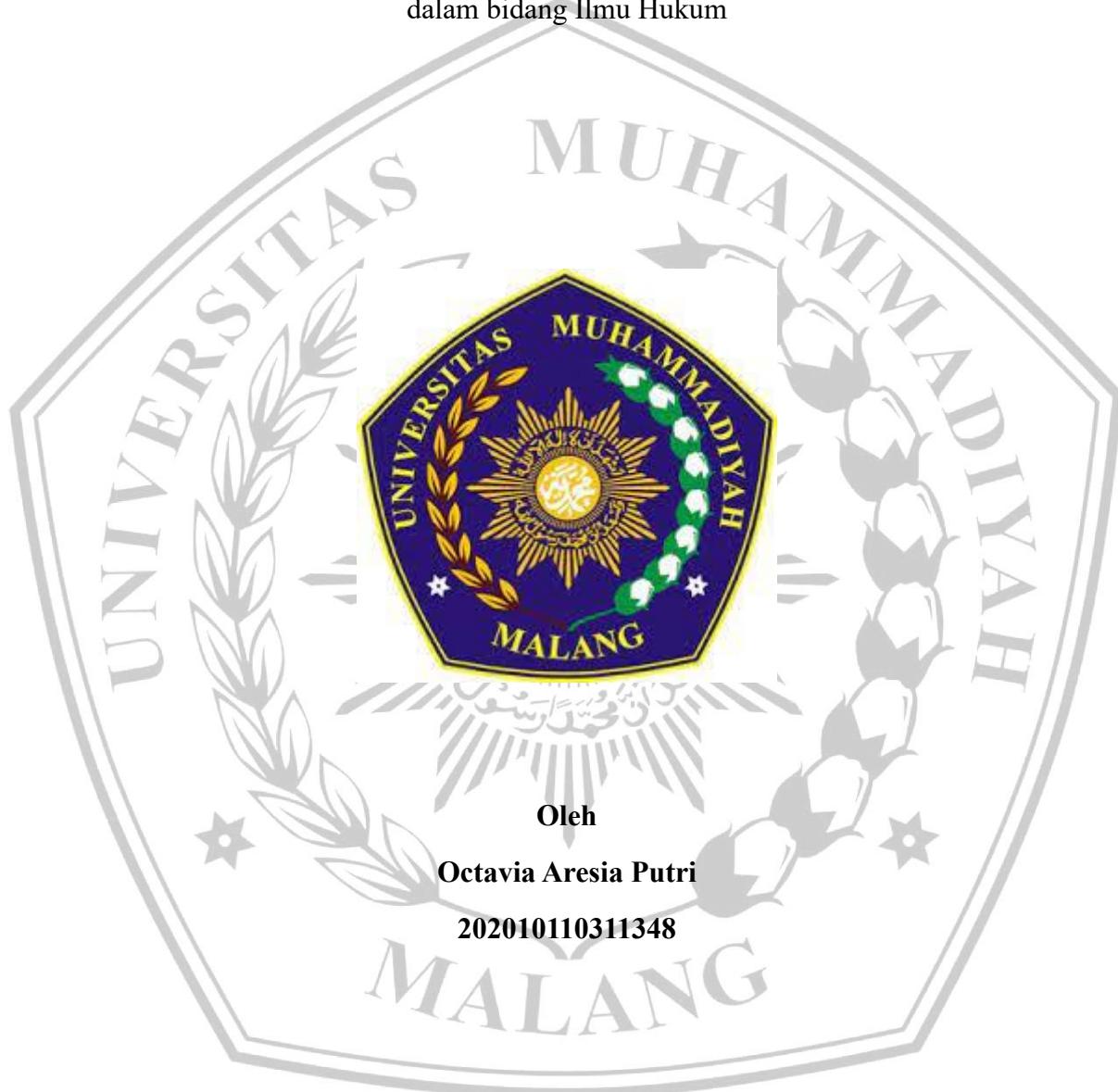


**SKRIPSI**  
**Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Transportasi Online**  
**( Studi Kasus di PT Maxim Cabang Malang )**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan  
dalam bidang Ilmu Hukum



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TRANSPORTASI  
ONLINE (STUDI KASUS DI PT MAXIM CABANG MALANG)

Diajukan Oleh:

OCTAVIA ARESIA PUTRI

202010110311348

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji

Pada, Selasa 23 Januari 2024

Pembimbing Utama,

Dr. Herwastoeti, SH., M.Si

Pembimbing Pendamping,

Dr. Ratna Indri Hapsari, SH., MH



Dekan,

Dr. Ahmad, SH, M.Hum

Ketua Program Studi,

Cholidah, SH., MH

# S K R I P S I

Disusun oleh:

**OCTAVIA ARESIA PUTRI**

202010110311348

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji

Pada, Selasa 23 Januari 2024

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan

memperoleh gelar Sarjana Hukum

di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

## SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Herwastoeti, SH., M.Si

Sekretaris : Dwi Ratna Indri Hapsari, SH., MH

Pengaji I : Prof. Dr. Rahayu Hartini, SH., M.Si., M.Hum

Pengaji II : Sofyan Arief, SH., M.Kn

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : OCTAVIA ARESIA PUTRI

NIM : 202010110311348

Jurusan : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TRANSPORTASI  
ONLINE (STUDI KASUS DI PT MAXIM CABANG MALANG)

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 29 Januari 2024



via Aresia Putri

Dipindai dengan CamScanner

## **ABSTRAKSI**

**Nama : Octavia Aresia Putri**

**NIM : 202010110311348**

**Judul : “Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Transportasi Online  
( Studi Kasus di PT Maxim Cabang Malang ) ”**

**Pembimbing : Dr. Herwastoeti., S.H., M.Si**

**Dwi Ratna Indri Hapsari., S.H., M.H**

Terdapat permasalahan hukum mengenai perlindungan hukum konsumen di Indonesia khususnya dalam bidang transportasi online. Salah satu yang sering terjadi ialah pelanggaran privasi konsumen transportasi online yang dilakukan oleh driver. Pelanggaran privasi yang telah dilakukan driver sangat menyalahi aturan baik dari perjanjian kemitraan yang dibuat pihak penyedia jasa transportasi online juga Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah perjanjian kemitraan yang telah dibuat oleh PT Maxim Cabang Malang sudah menjamin perlindungan konsumen serta beberapa upaya yang dilakukan untuk mengatasi berbagai aduan yang bertambah dari tahun ke tahun. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris. Data primer diperoleh dari informan di PT Maxim Cabang Malang melalui wawancara. Dan bahan hukum yang digunakan ialah jurnal, buku, dan perundang-undangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dilakukan dengan mengumpulkan data, memilah dan mengorganisasikan menjadi satuan yang dapat dikelola. Pada hasil penelitian yang dilakukan di PT Maxim Cabang Malang perjanjian kemitraan yang dibuat sudah menjamin perlindungan hukum konsumen transportasi online karena dalam pembuatan perjanjian kemitraan didasari dengan pemenuhan hak-hak konsumen yang telah ada dalam Undang-Undang, serta dalam upaya menyikapi berbagai aduan yang masuk setiap hari ke PT Maxim Cabang Malang menerapkan 2 sanksi yakni sanksi pemblokiran sementara hingga suspend.

**Kata Kunci :** *konsumen, transportasi online, perjanjian kemitraan, perlindungan hukum*

## **ABSTRACT**

**Name : Octavia Aresia Putri**

**NIM : 202010110311348**

**Title : "Efforts to Protect Online Transportation Consumer Law  
(Case Study at PT Maxim Malang Branch)"**

**Pembimbing : Dr. Herwastoeti., S.H., M.Si**

**Dwi Ratna Indri Hapsari., S.H., M.H**

There are legal issues regarding consumer law protection in Indonesia, especially in the field of online transportation. One that often occurs is the violation of online transportation consumer privacy committed by drivers. The violation of privacy that has been committed by drivers violates the rules of both the partnership agreement made by the online transportation service provider as well as the laws in force in Indonesia. The purpose of this study is to find out whether the partnership agreement that has been made by PT Maxim Malang Branch has guaranteed consumer protection and several efforts made to overcome various complaints that increase from year to year. In this study using empirical research methods. Primary data was obtained from informants at PT Maxim Malang Branch through interviews. And the legal materials used are journals, books, and legislation. The data analysis technique used in this study is qualitative data analysis which is carried out by collecting data, sorting and organizing into manageable units. In the results of research conducted at PT Maxim Malang Branch, the partnership agreement made has guaranteed the legal protection of online transportation consumers because in making partnership agreements based on the fulfillment of consumer rights that already exist in the Law, as well as in an effort to respond to various complaints that enter every day to PT Maxim Malang Branch apply 2 sanctions, namely temporary blocking sanctions to suspend.

**Keywords:** *consumer, ride, partnership agreement, legal protection*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamin Maha besar Allah SWT, Sang pemilik segala ilmu dan semesta alam. Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ **Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Transportasi Online ( Studi Kasus di PT Maxim Cabang Malang )** ». Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabat beliau.

Dalam proses menyelesaikan tugas akhir ini, mengajarkan penulis tentang banyak hal, yakni usaha, perjuangan hidup, kesungguhan hati, kesabaran jiwa, dan maha luasnya ilmu Tuhan Semesta Alam. Penulis sangat bersyukur sekali karena dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu pada program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Karena keterbatasan dari pengetahuan yang dimiliki oleh penulis, sehingga penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan tugas akhir ini, mudah mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangan dan dapat bermanfaat bagi pembaca.

Terselesaiannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang senantiasa memberikan bimbingan , dorongan dan semangat. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat saya menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tugas akhir ini hingga selesai, secara khusus ucapan terimakasih penulis haturkan kepada :

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Maha Baik dan Maha Segalaganya. Karena atas kasih dan ridho-Nya sehingga saya senantiasa diberi kemudahan, kelancaran dan kebaikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Terimakasih kepada Mama saya, Mama Eni Rahayu yang sangat saya sayangi dan cintai, Mana saya tersayang yang sangat baik dan sangat saya muliakan, terimakasih Mama telah mendidik, merawat, mengusahakan yang terbaik untuk saya, terimakasih Mama yang tidak pernah letih mendoakan saya, terimakasih Mama yang selalu mengusahakan apapun itu demi saya, terimakasih Mama selalu menjadi orang baik untuk siapapun, terimakasih Mama untuk selalu sabar dan sangat pengertian dalam hal

apapun. Semoga Mama panjang umur, sehat selalu, dan bahagia selalu, saya disini untuk Mama.

3. Terimakasih kepada Papa saya, Papa Udk Kusfianto yang sangat saya sayangi dan cintai, Papa saya tersayang yang selalu sabar tidak pernah marah dan selalu bekerja keras, terimakasih untuk selalu sayang dan peduli kepada saya, terimakasih untuk selalu baik kepada semua orang, dan tentunya terimakasih karena Papa selalu pengertian kepada saya. Semoga Papa sehat selalu, panjang umur, dan bahagia selalu, saya disini juga untuk Papa
4. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang selalu berusaha mati matian, selalu mengusahakan apapun itu, dan juga tidak pernah lelah dalam mengejar cita cita.
5. Terimakasih kepada Bapak Dr. Tongat, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang. Wakil Dekan I Bapak Bayu Dwi Widdy Jatmiko, S.H., M.Hum. Wakil Dekan II Ibu Ratri Novita Erdianti, S.H., M.H. dan Wakil Dekan III Bapak Said Noor Prasetya, S.H. M.H
6. Terimakasih kepada Ibu Dr. Herwastoeti, S.h., M.Si selaku Dosen Pembimbing I saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang selalu teliti saat membimbing, memberikan dorongan kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terimakasih atas jasa Ibu dalam membimbing penggerjaan tugas akhir saya, semoga Ibu sehat selalu.
7. Terimakasih kepada Ibu Dwi Ratna Indri Hapsari, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing II saya yang selalu membantu saya serta banyak memberikan saran dan solusi kepada saya, terimakasih ibu selalu mensupport penggerjaan skripsi saya, terimakasih juga Ibu selalu memperlancar dan selalu memberikan jalan kepada saya, semoga Ibu sehat selalu.
8. Terimakasih kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan Staff di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, segala jasa dan pengabdian yang tidak akan saya lupakan.
9. Terimakasih kepada adik saya Fayruz Tsani Aresia Love, adik saya yang saya sangat sayangi, terimakasih untuk selalu menjadi adik yang baik, terimakasih telah sayang kepada saya dan juga selalu menghibur saya.
10. Terimakasih kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Muammar Ainun Akbar Fanani. Terimakasih selalu mendukung saya dalam hal apapun, memberikan semangat agar saya tidak menyerah. Terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini baik tenaga maupun waktu. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.

11. Terimakasih kepada sahabat saya yang saya temukan saat saya kuliah, Abelia Puti Hati Imani dan Maulidatuz Zahro sahabat saya yang sangat saya sayangi. Terimakasih untuk selalu membantu saya dalam hal apapun selama masa perkuliahan, sahabat saya dari Semester I. Terimakasih untuk selalu mengusahakan apapun itu untuk saya.
12. Terimakasih kepada sahabat saya dari kecil yang saya sayangi, Putri Salwa Fayza Oktaria Susanto yang selalu berusaha memberikan saran terbaik kepada saya, terimakasih untuk selalu mendengar cerita saya, terimakasih untuk selalu memberikan support kepada saya dalam bentuk apapun itu.
13. Terimakasih kepada sahabat saya Nur Lailatur Riza sahabat saya yang saya sayangi, terimakasih untuk selalu menjadi orang yang baik, terimakasih untuk selalu bisa merubah keadaan yang sedih menjadi bahagia dan tentunya juga terimakasih telah sering mengunjungi saya selama masa perkuliahan saya di malang.
14. Terimakasih kepada teman teman saya yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	7
F. Metode Penelitian .....	7
G. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Kemitraan .....	12
1. Perjanjian Kemitraan.....	12
2. Prinsip Perjanjian Kemitraan.....	17
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum .....	17
1. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum.....	17
2. Jenis – Jenis Perlindungan Hukum .....	20
3. Asas – Asas Perlindungan Hukum .....	21
C. Tinjauan Umum Tentang Konsumen .....	22
1. Tinjauan Tentang Konsumen.....	22
D. Tinjauan Tentang Transportasi Online .....	24
1. Pengertian Transportasi Online .....	24
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Gambaran Umum PT. Maxim .....	29
B. Perlindungan Hukum Konsumen Pada Perjanjian Kemitraan Antara PT Maxim Dan Mitra Driver.....	29

1. Bentuk Perjanjian Kemitraan pada PT Maxim.....	33
2. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Pada Isi Perjanjian Kemitraan PT Maxim..	39
C. Upaya Perlindungan Hukum PT Maxim Selaku Pihak Penyedia Jasa Transportasi Online Terkait Dengan Berbagai Macam Aduan dari Konsumen .....	45
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Jumlah Mitra Driver PT Maxim Kecamatan di Kota Malang.....	33
<b>Tabel 3.2</b> Rentang Usia Driver Maxim Kecamatan di Kota Malang .....	35
<b>Tabel 3.3</b> Perjanjian Kemitraan PT Maxim dengan Mitra Driver.....	39
<b>Tabel 3.4</b> Perlindungan Hukum Preventif Bagi Konsumen Transportasi Online di PT Maxim .....	42
<b>Tabel 3.5</b> Perjanjian Kemitraan PT Maxim Dikaitkan Dengan Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Transportasi Online.....	43
<b>Tabel 3.6</b> Jumlah Aduan Konsumen Transportasi Online di PT Maxim Cabang Malang.	47

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Bukti Penelitian .....	59
<b>Lampiran 2</b> Contoh Surat Peringatan Driver di PT Maxim .....	60
<b>Lampiran 3</b> Surat Tugas .....	61



## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Putra, I. M. P., Putu Budiartha, D. I. N., & Sri Astiti, N. G. K. (2021). Pertanggungjawaban Pihak Gojek Atas Kerugian yang Diderita Konsumen dalam Hal Penyelenggaraan Pengangkutan Barang. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 2(1), 92–96.  
<https://doi.org/10.22225/jkh.2.1.2975.92-96>
- Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D. (2016). ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI TEPAT GUNA PADA BISNIS TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi). *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*, Universitas Bakrie.
- Aziah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Cakrawala*, 18(2), 149–156.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jc.v18i2>
- Dhana, M. M. (2012). *Perlindungan Hukum dan Keamanan Terhadap Wisatawan*. Surabaya: Paramita.
- Dictionary, T. L. (2023). *PARTNERSHIP Definition & Legal Meaning*. Thelawdictionary.Org. [Online]. Diakses 13 Januari 2024 dari <https://thelawdictionary.org/partnership/>
- Dirjosisworo, S. (2001). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Gunawan, H. (2014). *Pengantar Transportasi dan Logistik*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek Voor Indonesia*). (2013). Jakarta: CV. Karya Gemilang.
- Mamahit, S. M. F. ., Kalalo, M. E., & Waha, C. J. . (2023). Tanggung Gugat Perusahaan Jasa Transportasi Online Terhadap Konsumen Korban Pelecehan Seksual di Manado Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(3), 2935–2943.
- Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa : Perencana dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Miru, A., & Yodo, S. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muchsin. (2003). Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia. *Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret*, Surakarta.
- Pemerintah Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999*

- Tentang Perlindungan Konsumen.* Sekretariat Negara, Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2008). *Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.* Sekretariat Negara, Jakarta.
- Prananda, R. R., & Aidi, Z. (2019). Tinjauan Yuridis Kedudukan Pengemudi Transportasi Online dalam Perjanjian Kemitraan dengan Perusahaan Penyedia Aplikasi Transportasi Online. *Law, Development and Justice Review*, 2(2), 135–162. <https://doi.org/10.14710/ljr.v2i2.6139>
- Pratama, G. Y., Suradi, & Aminah. (2016). 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. *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1–19.
- Wahyusetyawati, E. (2017). Dilema Pengaturan Transportasi Online. *Jurnal RechtsVinding*, ISSN, 2089(April), 1–4. <https://rechtsvinding.bphn.go.id>
- Yandianto. (2000). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Bandung: CV. M2S.
- Yustika, B., & Absori. (2018). Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta. *Skripsi Thesis*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cholidah, SH., MH

Jabatan : Ka. Prodi Fakultas Hukum

Dengan ini menerangkan, nama tersebut di bawah ini :

Nama : Octavio Aretia Putri

Nim : 202010110311348

Dengan Judul Skripsi :

"Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Transportasi Online  
(Studi Kasus di PT Maxim Cabang Malang)"

Sudah melakukan cek Plagiasi dan Dinyatakan **BEBAS** Plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

13 Januari 2024



LOLOS  
PLAGIASI

Dipindai dengan CamScanner