

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini sangatlah pesat sehingga masyarakat harus mengikuti perkembangan tersebut untuk menunjang proses kehidupan sehari-hari. Secara sosiologis, teknologi adalah salah satu elemen yang memengaruhi setiap tindakan, aktivitas, dan perilaku manusia. Misalnya, kemajuan dalam teknologi komunikasi dapat mengubah cara orang berinteraksi dan berhubungan satu sama lain.¹

Banyak usaha dan kegiatan mulai bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi, salah satunya ialah kemunculan usaha penyedia layanan jasa transportasi Ojek *Online*. Transportasi ojek *online* adalah metode transportasi berbasis aplikasi *online* di mana pelanggan menggunakan perangkat elektronik mereka untuk memesan layanan ojek *online* dan terhubung dengan *driver* yang menerima pesanan dan siap mengantarkan pelanggan ke tempat tujuan mereka. Ojek *online* adalah jenis transportasi umum yang menggunakan sepeda motor sebagai pengendara. Namun, karena mereka menggabungkan kemajuan teknologi, ojek *online* dianggap lebih maju.²

Ojek *Online* juga dapat memudahkan pengguna jasa untuk memanggil *driver* ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana *driver* orang atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek *online* ini hadir

¹Rizka Nurwitami, 'Dampak Nyata Dari Perkembangan Teknologi Yang Dapat Kita Rasakan', Bengkulu, *Website of University Bengkulu*, 2023. diakses pada 14 september 2024.

²Moh Amiruddin, 'Pola Komunikasi Driver Ojek OnlineGrabbike Pada Pelayanan Customer Di Kota Malang', Malang, *Jurnal Penelitian Ilmiah INTAJ*, 3.2, 2019, hlm.49, doi:10.35897/intaj.v3i2.207.

untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.

Kondisi jalan raya atau umum di Indonesia mengalami kepadatan, ojek dianggap sebagai cara transportasi umum yang lebih efisien. Ini karena kepadatan di jalan raya menjadi kendala yang sering dihadapi oleh masyarakat, khususnya di kota-kota besar. Cara kerja dari transportasi ojek *online* ini terbilang sederhana, orang hanya membutuhkan satu unit sepeda motor untuk menghasilkan uang dari sewa penumpang. Orang-orang dapat menyewa penumpang di tempat-tempat yang ramai, seperti ruang publik.

Dengan adanya ojek *online*, hidup sehari-hari menjadi lebih mudah. Tidak perlu datang ke pangkalan ojek, cukup menggunakan *smartphone* Anda. Banyak perusahaan transportasi *online* saat ini, seperti Gojek, Grab, Maxim, dan Uber, antara lain. Dengan banyaknya saingan, sangat menuntut harus terus mengubah strategi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar perusahaan. Masyarakat telah memanfaatkan transportasi ini untuk melakukan aktivitas mereka.

Hubungan antara *driver* ojek *online* dengan perusahaan transportasi *online* adalah hubungan kemitraan. Dalam bidang hukum hubungan kerja sama antar perusahaan melalui pola kemitraan tidak lepas dari hukum perjanjian antara para pihak, yang didasarkan asas kebebasan berkontrak. Dengan melalui perjanjian akan diketahui bahwa hak dan kewajiban masing – masing pihak. Termasuk konsekuensinya apabila melanggar atau tidak memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terbatas pada kompensasi kemanusiaan.³

³Siti Nurhasanah Wendra Hardi, Ratna Syamsir, '*Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung*', Lampung, Pactum Law Journal, 2 No. 1, 2018, hlm. 513.

Sepeda motor yang menjadi alat utama dalam usaha layanan ojek *online* maupun konvensional (pangkalan) menurut Pasal 47 ayat (3) Undang-undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tidaklah termasuk ke dalam kelompok kendaraan bermotor umum karena hanya mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang masuk dalam kelompok atau kategori kendaraan bermotor umum yang berarti sepeda motor tidak boleh digunakan sebagai kendaraan angkutan umum.

Angkutan ojek merupakan angkutan umum ilegal, karena kenyataannya angkutan ini tidak termasuk bagian dari angkutan umum yang diakui keberadaannya oleh peraturan perundang-undangan. Sepeda motor belum memiliki payung hukum, dan tidak adanya pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil kepada pengguna jasa (konsumen) ojek *online* yang tidak bisa memanfaatkan jasa ojek *online* tersebut.⁴

Untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi pengguna jasa ojek *online* pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat, hal ini dinyatakan dalam Pasal 2 yang menentukan bahwa :

“Peraturan Menteri ini dimaksudkan memberikan perlindungan keselamatan bagi penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan :

- a. Dengan aplikasi berbasis teknologi informasi; dan
- b. Tanpa aplikasi berbasis teknologi informasi.”

Peraturan ini telah mengatur mengenai 4 hal yaitu aturan, keselamatan, kemitraan, dan suspensi mitra *driver* ojek *online*. Peraturan ini juga memberikan standar, jenis, dan kriteria sepeda motor yang layak digunakan untuk mengangkut

⁴Dewi Ayu Hamsona and Indri Fogar Susilowati, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Penumpang Kendaraan Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat’, *Novum: Jurnal Hukum*, 6.2, 2019, hlm. 1

konsumen pengguna layanan, ketentuan tersebut tercantum dalam Pasal 3 ayat 1 dan 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019. Pada pasal 3 ayat 2 “Penggunaan Sepeda Motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi aspek: keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan”.

Implementasi peraturan ini terhadap penentuan standar keamanan, kenyamanan, dan keselamatan oleh perusahaan penyedia jasa transportasi *online* juga perlu dibuktikan keefektifitasnya.

Hal – Hal yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen diatur pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang arti Konsumen dan Pasal 4 dan 5 mengatur tentang hak dan kewajiban Konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945. Pengertian Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah Konsumen Akhir. Hal ini dijelaskan dalam Penjelasan Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “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.”

Perlu diketahui juga bahwa berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, ada empat hak dasar konsumen, yaitu: Hak untuk mendapat keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, dan

hak untuk didengar. Jasa transportasi berhubungan dengan pelayanan terhadap penumpang, hal ini berkaitan dengan hak-hak penumpang (sebagai konsumen) untuk dihormati oleh penyedia layanan jasa transportasi. Sehubungan dengan itu diperlukan suatu perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi serta jenis-jenis angkutan lainnya adalah unsur keselamatan angkutan dan tanggung jawab pengangkut.

Secara kewilayahan, Kecamatan Telanaipura, salah satu kecamatan yang berada di Kota Jambi, merupakan daerah dengan mobilitas tinggi. Masyarakat di wilayah ini sangat memanfaatkan layanan ojek *online* untuk memenuhi kebutuhan transportasi mereka. Layanan ojek *online* ini telah membantu mengurangi beban lalu lintas dan memberikan alternatif transportasi cepat dan efisien. Namun, dengan semakin banyaknya konsumen yang menggunakan layanan ini, muncul pula berbagai permasalahan yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terhadap konsumen. Berikut data jumlah pengguna jasa yang mengalami permasalahan di Kecamatan Telanaipura Tahun 2024.

Tabel 1
Data Jumlah Pengguna Jasa yang mengalami Permasalahan di Kecamatan Telanaipura Tahun 2024

No.	Bulan	Bentuk Kerugian				
		Keselamatan	Keamanan	Ketidaknyamanan	Keterjangkauan	Keteraturan
1.	Januari	2		1		1
2.	Februari	1				
3.	Maret		1		1	1
4.	April	2				1
5.	Mei			2		
6.	Juni	3		1		
7.	Juli	1			1	
8.	Agustus		1			
9.	September	1			1	2
10.	Oktober	1	1			
11.	November					
12.	Desember					
Jumlah		10	3	4	3	5
Total :		25				

Sumber : Kantor Cabang Maxim Kota Jambi

Pada Tabel 1 dijelaskan bahwa terjadi kerugian yang dialami konsumen pengguna layanan ojek online di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi Tahun 2024. Ada 5 aspek kerugian yang dialami konsumen pengguna layanan yakni konsumen yang mengalami ancaman keselamatan 10 orang, gangguan keamanan 3 orang, timbulnya ketidaknyamanan 4 orang, keterjangkauan 3 orang, dan keteraturan 5 orang. Dari data tersebut terdapat 25 kasus kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan. Dari 25 kasus ini terdapat 9 kasus yang tidak terpenuhi tanggungjawabnya oleh pihak pelaku usaha ojek online. 9 kasus tersebut terdiri dari 4 kasus ancaman keselamatan, 2 kasus gangguan keamanan, 1 kasus timbulnya ketidaknyamanan, 1 kasus keterjangkauan, dan 1 kasus keteraturan. Hal ini menunjukkan tidak sepenuhnya konsumen pengguna layanan ojek *online* tersebut mendapat ganti rugi yang sesuai SOP dan Undang-Undang yang berlaku, Permasalahan tanggung jawab ini apabila diteliti lebih lanjut, dapat mencakup beberapa aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, serta keteraturan.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terhadap konsumen pengguna layanan transportasi *online*, maka penelitian ini diberi judul skripsi **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Ojek *Online* terhadap Konsumen Pengguna Layanan Di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, dalam hal ini perlu penulis batasi permasalahan yang dibahas pada hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* atas kerugian yang dialami konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi?

2. Apa faktor penyebab dari pelaku usaha ojek *online* belum sepenuhnya bertanggung jawab terhadap konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari kajian penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* menyebabkan kerugian konsumen selaku pengguna layanan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa apa faktor penyebab pelaku usaha ojek *online* tidak tanggung jawab terhadap konsumen pengguna layanan.

D. Manfaat Penelitian

Salah satu faktor penelitian masalah dalam penelitian ini bahwa penelitian ini dapat bermanfaat karena nilai dari sebuah penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari adanya penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan dari rencana penulisan ini antara lain :

1. Manfaat Teoritis
 1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya maupun bagi pembaca berkenaan dengan perkembangan transportasi Ojek *Online* saat ini.
 2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur dalam dunia Ilmu Hukum.
2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yaitu manfaat dari penulisan hukum ini yang berkaitan dengan pemecahan masalah. Manfaat praktis dari rencana penulisan sebagai berikut :

Hasil penelitian ini diharapkan membantu memberi masukan kepada semua pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait dengan permasalahan yang diteliti dan dapat dipakai sebagai sarana yang efektif dan memadai dalam upaya mempelajari dan memahami ilmu hukum, khususnya hukum perdata dalam menambah wawasan serta meningkatkan kemampuan menganalisis terhadap kenyataan yang ada.

E. Kerangka Konseptual

Agar terhindar dari adanya pemaknaan ataupun pengertian yang berlainan berkaitan dengan istilah dan diksi yang dipakai pada penelitian ini, oleh sebab itu penulis menyajikan berbagai konsep yang juga berhubungan dengan materi dan tema yang tertuang dalam penelitian ini. Berbagai istilah tersebut yaitu terdiri dari sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah kewajiban untuk menanggung segala sesuatu jika terjadi apa-apa, yang dapat dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Sementara dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk melakukan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁵

Menurut kamus hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.⁶

⁵Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

⁶Soekidjo Notoatmojo, *Etika Dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.

Menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus memiliki dasar, yang berarti bahwa seseorang memiliki hak hukum untuk menuntut orang lain dan juga mewajibkan orang lain untuk memberi pertanggungjawaban kepadanya.⁷

2. Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dapat ditemukan dalam Pasal 1 (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu : “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 dalam wilayah hukum Negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

3. Ojek *Online*

Transportasi ojek *online* adalah metode transportasi berbasis aplikasi *online* di mana pelanggan menggunakan perangkat elektronik mereka untuk memesan layanan ojek *online* dan terhubung dengan *driver* yang menerima pesanan dan siap mengantarkan pelanggan ke tempat tujuan mereka. Ojek *online* adalah jenis transportasi umum yang menggunakan sepeda motor sebagai pengendara. Namun, karena mereka menggabungkan kemajuan teknologi, ojek *online* dianggap lebih maju.⁸

4. Pengguna Jasa Layanan

⁷Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm. 48.

⁸ *Op. Cit*, Moh Amiruddin, hlm. 2

Dalam Pasal 1 Angka 22 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pengguna Jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum.

Dari penjelasan diatas menurut penulis bahwa Tanggung Jawab adalah sebuah konsekuensi yang timbul dari pelaksanaan kewajiban ataupun hak seseorang. Maxim merupakan salah satu Perusahaan ojek *online* dan pengguna jasa yaitu seorang yang menggunakan jasa angkutan umum. Maka dari itu penulis membuat judul skripsi yaitu Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Layanan di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi.

F. Landasan Teoritis

Teori merupakan payung legitimasi bagi peneliti ketika menganalisis permasalahan yang sedang dalam kajiannya. Beragam teori dapat mendeskripsikan indikator dan melakukan indentifikasi terhadap permasalahan serta menjadi media dalam menganalisa langkah dalam menyelesaikan permasalahan yang selaras dengan tema yang diteliti. Adapun teori yang dipergunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu :

1. Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab hukum didefinisikan sebagai suatu kewajiban yang terkait erat dengan hak dan kewajiban seseorang. Pelaku usaha tidak hanya bertanggung jawab pada masyarakat tetapi juga pada diri mereka sendiri dalam konteks pelayanan. Artinya, pelaku usaha bertanggung jawab pada konsumen untuk setiap tindakan yang berpotensi merugikan mereka selama aktivitas usahanya.⁹

⁹Yemima Br Sitepu, '*Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*', Riau, JOM Fakultas Hukum, III, 2016, hlm. 4.

Tanggung jawabnya pelaku usaha terhadap masyarakat di sini berupa aspek yang sifatnya krusial pada hukum perlindungan konsumen. Adapun tanggung jawab secara hukum yang relevan mencakup beberapa prinsip, yaitu:

a. *Liability based on fault* (Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan)

Menurut prinsip ini, pengangkut yang salah mengatur transportasi harus bertanggung jawab atas semua kerugian yang timbul sebagai akibat dari kesalahannya. Pihak yang menderita kerugian harus membuktikan bahwa pengangkut salah. Pihak yang terluka, bukan pengangkut, bertanggung jawab untuk membuktikan. Perdata tentang perbuatan ilegal, Pasal 1265 KUHPerdata mengatur prinsip ini secara umum.

b. *Presumption of liability* (Prinsip praduga tanggung jawab)

Prinsip ini menyatakan bahwa pengangkut selalu bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari transportasi yang diaturnya. Operator dapat dibebaskan dari tanggung jawab untuk membayar kompensasi jika dia dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah. "Tidak bersalah" berarti bahwa tidak ada kelalaian, telah berusaha untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menyebabkan kerugian tidak dapat dihindari. Pengangkut, bukan pihak yang dirugikan, bertanggung jawab untuk membuktikan. Ada cukup alasan bagi pihak yang dirugikan untuk menunjukkan bahwa mereka telah mengalami kerugian selama transportasi yang dilakukan oleh pengangkut.

c. *Strict liability* (Prinsip tanggung jawab mutlak)

Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul selama pengangkutan yang dilakukannya tanpa harus

membuktikan apakah ada kesalahan pengangkut atau tidak. Prinsip ini tak mengakui beban pembuktian, unsur kesalahan telah dipastikan.¹⁰

Penyedia jasa ojek *online* terhadap konsumen pengguna layanan memiliki tanggung jawab untuk memastikan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan konsumen pengguna layanan. Hal ini mencakup tanggung jawab hukum jika terjadi kerugian akibat kelalaian atau masalah dalam lalu lintas.

Pengaplikasian teori tanggung jawab hukum dalam frasa pertama penelitian ini yaitu tanggung jawab hukum, maka teori ini dapat digunakan. Teori tanggung jawab juga digunakan sebagai analisis rumusan masalah pertama.

2. Teori Kepastian Hukum

Hukum harus memiliki kepastian dan keadilan sebagai prinsip dasarnya. Kepastian hukum merupakan elemen penting dalam mencapai keadilan. Implementasi nyata dari kepastian hukum terlihat pada penegakan hukum terhadap pelanggar tanpa memandang pelakunya. Dengan adanya kepastian hukum, setiap individu dapat memperkirakan konsekuensi dari pelanggaran terhadap aturan yang berlaku. Kepastian hukum tidak dapat dipisahkan dari hukum itu sendiri, terutama untuk norma hukum tertulis. Tanpa kepastian, hukum kehilangan makna, tidak bisa digunakan sebagai panduan perilaku bagi setiap orang. Menurut Peter Mahmud Marzuki, bahwa:

Kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan; dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu.¹¹

¹⁰Ni Made Arini, I Gusti Ngurah Wairocana, dan I Wayan Wiryawan, '*Penyelesaian Permasalahan Kredit Tanpa Agunan (UMKM) Di Denpasar*', Bali, *Acta Comitas*, II No.1, 2017.

¹¹Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 137.

Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan, kepastian hukum memastikan bahwa individu akan bertindak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Sebaliknya, tanpa kepastian hukum, individu tidak memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan perilaku mereka. Oleh karena itu, tidak keliru jika Gustav Radbruch menyatakan bahwa kepastian adalah salah satu tujuan utama dari hukum.

Hukum yang ditegakkan oleh lembaga penegak hukum diharapkan dapat menjamin kepastian hukum demi terciptanya ketertiban dan keadilan dalam masyarakat. Ketidakpastian hukum dapat menyebabkan kekacauan dalam kehidupan masyarakat dan berpotensi memicu tindakan main hakim sendiri.

Teori Kepastian Hukum ini mencerminkan bahwa hukum harus jelas, tetap, dan konsisten, sehingga tidak menimbulkan konflik norma dalam masyarakat. Terhadap konsumen pengguna layanan ojek *online* ini, pelaku usaha ojek *online* harus mempunyai kepastian hukum agar konsumen pengguna layanan merasa aman karena telah adanya kepastian hukum jika terjadi sesuatu hal atau permasalahan yang timbul saat konsumen pengguna layanan menggunakan jasa pelaku usaha ojek *online* tersebut.

Pengaplikasian teori kepatian hukum terhadap penelitian ini untuk menganalisis aturan hukum yang sudah jelas dan tegas terhadap tanggung jawab pelaku usaha ojek *online*. Teori ini juga dapat membantu menyelesaikan bagaimana permasalahan tersebut diselesaikan.

3. Teori Penegakan Hukum

Menurut Soerjono Soekanto, penegakan hukum adalah proses menyatukan nilai-nilai yang kuat dalam kaidah-kaidah, keyakinan-keyakinan yang kuat, dan sikap-

sikap yang mengejawantahkannya, yang berfungsi sebagai penjabaran nilai tahap demi tahap.¹²

Menurut Satjipto Raharjo, penegakan hukum berarti pelaksanaan hukum dalam kehidupan sosial. Penegakan hukum adalah tindakan yang harus dilakukan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari setelah undang-undang dibuat. Namun, sering disebut penerapan hukum atau *rechistoepassing* dan *rechtshandhaving* (Belanda) atau *law enforcement* dan *application* (Amerika).

Dalam struktur kelembagaan negara modern, penegakan hukum dilakukan oleh birokrasi eksekutif, atau birokrasi penegakan hukum. Eksekutif, dengan birokrasinya, merupakan bagian dari rantai untuk mewujudkan rencana yang tercantum dalam peraturan (hukum) sesuai dengan bidang yang ditangani (negara kesejahteraan).¹³

Penegakan hukum juga bisa dikatakan sebagai langkah awal setelah adanya peraturan yang mengaturnya yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 12 Tahun 2019 Tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat telah mengatur bagaimana seharusnya pelaku usaha ojek *online* dalam semestinya.

Pengaplikasian pada teori penegakan hukum ini pada efektif menjamin hak-hak konsumen agar terlindungi dan pelaku usaha ojek *online* bertanggung jawab sesuai dengan hukum yang berlaku.

G. Originalitas Penelitian

¹²Soerjono Soekanto, *Teori Penegakan Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada.

¹³Steven Dherry Susanto, 'Penegakan Hukum Di Indonesia Menurut Para Ahli', 2021, hlm. 4.

Dari hasil penelaahan yang dilakukan penulis sehubungan dengan penelitian ini, ditemukan beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai persamaan dan perbedaan dengan topik penelitian yang akan di bahas, diantaranya :

1. Freza Septiyansyah, Mahasiswi Fakultas Syariah Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Pada Tahun 2021 yang berjudul *“Tinjauan Hukum Positif Dan Hukum Islam Terhadap Perjanjian Kemitraan Antara Pt. Maxim Ojek Online Dengan Driver Maxim Di Kota Bengkulu”* Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan Ojek *Online* Maxim. Adapun perbedaan terletak pada peraturan yang digunakan dalam peneliti terdahulu Hukum Islam sedangkan dalam penelitian ini menggunakan KUHPerdota.

Dengan demikian kebaharuan bagi Penelitian terbaru ini terletak pada kajian UU yang terbatas, karena orientasinya terhadap pelaku usaha ojek *online* terbaru.

2. Sri Rizki, Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Jambi, Pada Tahun 2022 yang berjudul, *“Perlindungan Hukum Terhadap Perempuan Driver Ojek Online dalam Perspektif Hukum”* Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas perlindungan konsumen pengguna layanan ojek *online*. Adapun perbedaan terletak pada inti permasalahan yang akan di bahas. Pada penelitian terdahulu konsumen yang berpotensi dirugikan ialah *driver* ojek *online* Perempuan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan yang merupakan laki-laki maupun perempuan.

Kebaharuan penelitian ini yang belum ada pada penelitian sebelumnya ialah pada aspek perlindungannya, bahwa perlindungan dalam penelitian terbaru ini ialah konsumen pengguna layanan.

3. Fatma Fitrinuari Fatima, Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Negeri Surakarta. Pada Tahun 2021 dengan judul *“Pertanggungjawaban Hukum Perdata Terhadap Penjualan Buku Bajakan Melalui E-Commerce Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta”*

Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah dalam hal pertanggungjawaban hukum keperdataannya. Adapun perbedaan terletak pada inti permasalahan yang dibahas. Pada penelitian terdahulu menekankan pada pertanggungjawaban hukum perdata terhadap penjual buku bajakan sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan berfokus pada pertanggungjawaban jasa ojek *online* maxim terhadap pengguna layanan.

Kebaharuan penelitian ini yang belum ada pada penelitian terdahulu ialah pertanggungjawaban hukum keperdataan dalam pelaku usaha ojek *online* yang menjalankannya.

H. Metode Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan proses yang terstruktur yang memanfaatkan pendekatan ilmiah dengan maksud untuk menghimpun informasi yang dapat mengonfirmasi atau menyangkal kebenaran suatu fenomena yang diamati.

1. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian yang bersifat yuridis empiris. Pendekatan empiris merupakan penelitian hukum yang memandang hukum

sebagai fakta yang dapat di konstataasi dan memiliki keberadaan terhadap nilai.¹⁴

Penelitian hukum empiris merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat.¹⁵

2. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di berbagai wilayah yang ada di Kota Jambi, diantaranya :

- 1) Kantor Maxim Cabang Kota Jambi beralamat Jl. D.I Panjaitan No. 31 RT 38 Jelutung Kota Jambi, 36124.
- 2) Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi, Provinsi Jambi

3. Spesifikasi Penelitian

Untuk mendekati permasalahan dalam penelitian ini, penulis menggunakan spesifikasi penelitian secara deskriptif dengan menggambarkan objek penelitian secara rinci dan sistematis. Selanjutnya, penulis menganalisis peraturan perundang-undangan yang relevan dan mengkaitkannya dengan teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian ini sesuai dengan hukum yang berlaku.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini diperlukan penjelasan tentang populasi dan sampel yang dapat digunakan sebagai sumber data penelitian. Juga diperlukan penjelasan tentang bagaimana hasil penelitian dapat digeneralisasikan (kesimpulan data sampel yang dapat

¹⁴Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Cet. Kedua , CV. Mandar Maju, Bandung, 2016, hlm. 81.

¹⁵Jonaedi Efendi dan Prasetyo Rijadi, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Kencana, Jakarta, 2022, hlm.150.

digunakan untuk populasi) sehingga sampel yang digunakan sebagai sumber data harus representatif. Ini dapat dicapai dengan mengambil sampel dari populasi secara acak dalam jumlah tertentu.¹⁶

a. Populasi

Menurut Nanang Martono “Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berbeda pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengguna aplikasi ojek *online* maxim yang berada di Kecamatan Telanaipura kota jambi.

Pengguna aplikasi ojek *online* yang berada di Kecamatan Telanaipura dalam tahun 2024 sebanyak 1023 konsumen pengguna layanan. Konsumen pengguna layanan yang mengalami kerugian sebanyak 25 konsumen pengguna layanan.

b. Sampel

Menurut pendapat Sugiyono, dalam artikel dengan judul “Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian” Sampel adalah jumlah atau bagian kecil dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana sampel merupakan bagian jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹⁷ Penarikan sampel berdasarkan *Purposive Sampling*, menentukan terlebih dahulu kriteria-kriteria bagi responden yang dianggap paling mengetahui masalah yang diteliti. Sehingga berdasarkan teknik ini, Adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu :

1) Kepala Cabang Kantor Maxim Jambi

¹⁶Nasution Abdul Fattah, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Meyniar, Harfa Creative, Medan, 2023, hlm. 169.

¹⁷Sabaruddin Garancang dan Kamaluddin Abu nawas Nur Fadilah Amin, ‘Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian’, *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14 No 1, 2023, hlm. 14.

- 2) *Driver* Maxim 10 (sepuluh) di Kecamatan Telanaipura
- 3) 9 (Sembilan) Pengguna Maxim di Kecamatan Telanaipura

5. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah dengan cara :

a. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi.¹⁸

Proses berbicara atau berkomunikasi, wawancara menentukan hasilnya, mempengaruhi satu sama lain dan berhubungan satu sama lain. Mereka termasuk pewawancara, responden, narasumber, daftar pertanyaan, dan kondisi wawancara.¹⁹

Wawancara dilakukan secara informal (santai) antara peneliti dan responden, peneliti bersama responden melakukan sesi tanya jawab, dari sesi tanya jawab peneliti mendapat informasi. Teknik wawancara yang digunakan ialah memilih beberapa responden yang mengetahui permasalahan yang telah diteliti. Jumlah responden saat berjalannya wawancara sebanyak 5 orang, seharusnya responden saat wawancara sebanyak 9 orang, namun 4 orang responden menolak untuk diwawancarai karena memiliki alasan tidak bisa ditemui dan responden tidak menjawab penulis perihal untuk melaksanakan wawancara tersebut.

b. Studi Dokumen

¹⁸Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, 2020, hlm. 95.

¹⁹*Ibid*

Studi dokumen dengan cara mengambil data dari buku-buku Pustaka yang terkait dengan permasalahan dan data yang sudah diolah dan disusun secara sistematis.

a. Sumber data

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan melalui wawancara dengan responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Bahan yang diperoleh dengan mempelajari peraturan Perundang-undangan yakni :

a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

c. Undang Undang Nomor 1 Tahun2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

d. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat

b. Pengolahan Data dan Analisis Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, dianalisis, disimpulkan, dan diolah dengan baik, kemudian data dianalisis secara deskriptif kualitatif lalu diuraikan dalam bentuk kalimat yang nantinya dapat memecahkan masalah yang diteliti, kemudian diambil kesimpulan yang relevan.

I. Sistematika Penulisaan

Dalam penulisaan skripsi ini ditulis dalam rangkaian yang sistematis, antara bagian-bagian di dalamnya satu dengan yang lainnya saling berkaitan dengan erat. Guna memberikan Gambaran umum tentang skripsi ini maka penulis membagi empat bagian yang terdiri atas empat bab, yaitu :

Bab I Pendahuluan pada bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teoritis, originalitas penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisaan,

Bab II Tinjauan Pustaka berisikan konsep pemikiran tentang tanggungjawab, perlindungan konsumen, transportasi , pelaku usaha, dan konsumen pengguna jasa.

Bab III Pembahasan dalam bab ini akan menguraikan mengenai bentuk-bentuk kerugian yang dialami konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terhadap konsumen pengguna layanan dan faktor penyebab pelaku usaha ojek *online* tidak bertanggungjawab.

Bab IV Penutup pada bab ini memuat kesimpulan dari apa yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran oleh penulis sebagai bentuk hasil pemikiran atas permasalahan yang diteliti tentang pertanggungjawaban penyedia jasa ojek *online* maxim terhadap konsumen pengguna layanan di kota jambi.