



SKRIPSI

Judul:

Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi
Online Atas Isi Pesan yang Tidak
Pantas oleh Driver Dalam Layanan Ojek
Online

Disusun oleh:

CENLIA BRIGITA ENKOLAN
NIM. 205210141

PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
2025

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI *ONLINE* ATAS ISI PESAN TIDAK PANTAS
OLEH *DRIVER* DALAM LAYANAN OJEK *ONLINE***

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara

Oleh:

Nama : Cenlia Brigita Engkolan

NIM 205210141

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2025**

Pengesahan

Nama : CENLIA BRIGITA ENKOLAN
NIM : 205210141
Program Studi : HUKUM
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi
Online Atas Isi Pesan yang Tidak Pantas oleh Driver
Dalam Layanan Ojek Online
Title : Legal Protection for Users of Online Transportation
Services for Inappropriate Message Content by Drivers in
Online Ojek Services

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi HUKUM
Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara pada tanggal 10-Januari-2025.

Tim Penguji:

1. ARIAWAN GUNADI, S.H., M.H., Dr. Prof.
2. AMAD SUDIRO, S.H., M.Hum, M.M., Dr., MKn., Prof
3. RICHARD C.ADAM, S.H., LL.M., Dr.

Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS.**

Pembimbing:

AMAD SUDIRO, S.H., M.Hum, M.M., Dr.,
MKn., Prof
NIK/NIP: 10292010



Jakarta, 10-Januari-2025

Ketua Program Studi



RUGUN ROMAIDA HUTABARAT, S.H.,M.H.

Persetujuan

Nama : CENLIA BRIGITA ENKOLAN
NIM : 205210141
Program Studi : HUKUM
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi
Online Atas Isi Pesan yang Tidak Pantas oleh Driver
Dalam Layanan Ojek Online

Skripsi ini disetujui untuk diuji

Jakarta, 18-Desember-2024

Pembimbing:
AMAD SUDIRO, S.H., M.Hum, M.M., Dr.,
MKn., Prof
NIK/NIP: 10292010



ABSTRAK

Layanan transportasi *online* memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat, tetapi juga memunculkan tantangan baru, terutama dalam aspek perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi *online* atas isi pesan yang tidak pantas yang diterima konsumen dari pengemudi, dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Metode penelitian yang digunakan adalah metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi pustaka. Penelitian ini mengkaji hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus isi pesan tidak pantas masih menghadapi beberapa kendala, termasuk kurangnya regulasi yang secara eksplisit mengatur pelanggaran dalam interaksi digital serta rendahnya implementasi sanksi terhadap pelaku pelanggaran. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan regulasi khusus yang mengatur perlindungan konsumen dalam interaksi digital, peningkatan pengawasan terhadap pelaku usaha transportasi *online* beserta mitra kerja, serta edukasi konsumen tentang hak-hak mereka.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Transportasi *Online*

ABSTRACT

Online transportation services provide convenience and efficiency for the community, but also bring new challenges, especially in the aspect of consumer protection. This research aims to analyze the legal protection for users of online transportation services for inappropriate message content received by consumers from drivers, with reference to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). The research method used is a normative legal method with a legislative approach and literature study. This research examines consumer rights regulated in the GCPL. The results show that legal protection for consumers in the case of inappropriate message content still faces several obstacles, including the lack of regulations that explicitly regulate violations in digital interactions and the low implementation of sanctions against violators. This study recommends the drafting of special regulations governing consumer protection in digital interactions, increased supervision of online transportation businesses and their partners, and consumer education about their rights.

Key Words : Legal Protection, Consumer, Online Transportation

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi *Online* Atas Isi Pesan Yang Tidak Pantas Oleh *Driver* Dalam Layanan Ojek *Online*”** sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara untuk mencapai gelar Sarjana Hukum.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H, M.H., M.Kn., M.M., selaku Rektor Universitas Tarumanagara dan Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, juga selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran, bimbingan dan masukan telah mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
2. Ibu Rugun Romaida Hutabarat., S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
3. Bapak Lewiandy, S.H., LL.M., selaku Sekretaris Prodi Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
4. Ibu Christine S.T. Kansil, S.H., M.H., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara dan selaku narasumber data hasil penelitian dalam penulisan skripsi ini;
5. Prof. Dr. H.K. Martono, S.H., LL.M. (Alm), selaku dosen penguji seminar proposal skripsi, yang telah membantu dan memberikan saran yang bermanfaat bagi Penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
6. Prof. Dr. Ariawan Gunadi, S.H., M.H., selaku dosen penguji seminar proposal skripsi;
7. Dr. Boedi Prasetyo, S.Sos., S.H., M.H., selaku narasumber data hasil penelitian skripsi, yang telah membantu dan memberikan saran bermanfaat bagi Penulis;

8. Bapak Rio Priambodo, kepala bidang Pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), selaku narasumber data hasil penelitian skripsi;
9. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi Penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Tarumanagara;
10. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama Penulis menjalani masa studi;
11. Seluruh anggota keluarga tercinta Penulis, yaitu Papa dan Mama, Kristianto Engkolan dan Ellen Budiman, Kakak Cherine Zefanya Engkolan, S.Ked., Adik Rifaldho William Engkolan dan Kent Valerian Engkolan yang selalu mendukung, memberikan semangat, kasih sayang dan doa yang tiada henti untuk Penulis. Terima kasih untuk dukungan dan kepercayaan penuh yang diberikan kepada Penulis selama menempuh masa pendidikan Sarjana Hukum di Universitas Tarumanagara, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
12. Kepada Edwin Nicklaus Pangestu yang dengan tulus selalu setia menemani, mendukung dan dengan penuh sabar membantu dan menyemangati Penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik;
13. Kepada sahabat SMA penulis Putri Sosebeko, Beverly Labaiga, Meilly Muhaling, Eunike Meilanie, Dian Sambaimana yang selalu ada dan memberikan dukungan, juga semangat kepada Penulis selama proses penulisan skripsi;
14. Dan terakhir, ucapan terima kasih kepada diri sendiri, Cenlia Brigita Engkolan yang sudah berjuang dan bertahan sampai sejauh ini, dan mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan semaksimal dan sebaik mungkin, merupakan suatu pencapaian yang patut dibanggakan karena bisa sampai pada titik ini. Terima kasih atas usaha dan kerja keras selama ini, masih banyak hal yang harus diraih kedepannya, tetap semangat dan

selalu andalkan Tuhan;

15. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, serta dapat menjadi sumbangan pemikiran di bidang Hukum Perlindungan Konsumen.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa.

Jakarta, 20 Desember 2024

Cenlia Brigita Engkolan

Pernyataan

Nama : CENLIA BRIGITA ENKOLAN
NIM : 205210141
Program Studi : HUKUM
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi
Online Atas Isi Pesan yang Tidak Pantas oleh Driver
Dalam Layanan Ojek Online

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri di bawah bimbingan Tim Pembimbing dan bukan hasil plagiasi dan/atau kegiatan curang lainnya.

Jika saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Tarumanagara.

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

Jakarta, 18-Desember-2024
Yang menyatakan



CENLIA BRIGITA ENKOLAN
NIM. 205210141

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ORISINALITAS.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	6
C. Kerangka Konseptual.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II KERANGKA TEORITIS	14
a. Teori Perjanjian.....	14
b. Teori Perlindungan Hukum.....	24
c. Teori Tanggung Jawab	35
BAB III DATA HASIL PENELITIAN	40
A. Perkembangan Transportasi <i>Online</i> di Indonesia.....	40
B. Kasus Posisi.....	41

C. Hasil Wawancara	43
BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN	59
A. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi <i>Online</i> Atas Isi Pesanan yang Tidak Pantas oleh <i>Driver</i> dalam Layanan Ojek <i>Online</i>	59
B. Tanggung Jawab <i>Driver</i> Sebagai Mitra Kerja Penyedia Layanan Ojek	
<i>Online</i> Terhadap Konsumen yang Menderita Kerugian	70
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : Data Unduhan Terbanyak 5 Aplikasi Transportasi *Online*
Gambar 2 : Kerangka Konseptual

DAFTAR SINGKATAN

UUPK	: Undang-Undang Perlindungan Konsumen
UU ITE	: Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik
KUHPer	: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
UU	: Undang-Undang
YLKI	: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
SOP	: Standar Operasional Prosedur

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Keputusan Pembimbing Proposal dan Skripsi
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Turnitin Skripsi dan Hasil Turnitin
- Lampiran 5 : *Letter of Acceptance* (LoA) Jurnal Sinta 4
- Lampiran 6 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi Artikel Luaran Skripsi dan Hasil Turnitin
- Lampiran 7 : Bukti Artikel Luaran Skripsi Dipublikasi
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Wawancara dengan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Rio Priambodo
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Wawancara dengan Narasumber Akademik Universitas Tarumanagara, Christine S.T. Kansil, S.H., M.H.
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Wawancara dengan Narasumber Akademik Universitas Tarumanagara, Dr. Boedi Prasetyo, S.Sos., S.H., M.H.