WANPRESTASI TERHADAP PERUBAHAN TARIF LAYANAN MAXIM YANG TIDAK SESUAI DENGAN APLIKASI DI KOTA PONTIANAK

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Mencapai Derajat S-1

DINDA CITRA TRIANA

NIM: A1011221310

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2026

WANPRESTASI TERHADAP PERUBAHAN TARIF LAYANAN MAXIM YANG TIDAK SESUAI DENGAN APLIKASI DI KOTA PONTIANAK

SKRIPSI

DINDA CITRA TRIANA

NIM: A1011221310

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2026

WANPRESTASI TERHADAP PERUBAHAN TARIF LAYANAN MAXIM YANG TIDAK SESUAI DENGAN APLIKASI DI KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

DINDA CITRA TRIANA

NIM: A1011221310

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Chandra Maharani, S.H., M.H.	**Angga Prihatin, S.H., M.H.**
NIP. 196909301996032001	**NIP. 198909052022031003**

Disahkan Oleh:

Dekan,

Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum.

NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus: 22 April 2026

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2026

TIM PENGUJI:

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/ Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji/ Pembimbing I	Chandra Maharani, S.H.,M.H NIP. 196909301996032001	Penata Tingkat I/IIId	
Sekretaris Penguji/ Pembimbing II	Angga Prihatin,S.H.,M.H NIP.198909052022031003	Penata Muda Tingkat I/IIIB	
Penguji I	Dr.H.Alhadiansyah,S.H.,M.H. NIP. 196909251996011001	Pembina Tingkat /IVb	
Penguji II	Lolita, S.H., M.H NIP. 197206052009122001	Penata Tingkat IIId	

Berdasarkan surat keputusan dekan fakultas hukum

Universitas Tanjungpura

Pontianak

Nomor : 1310/DST/UN22.1/DT.00.10/2026

Tanggal : 15 April 2026

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan di sebutkan di daftar pustaka.

Pontianak, 17 April 2026

Yang Membuat Pernyataan



Dinda Citra Triana

A1011221310

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan Syukur kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berharga dalam hidup saya, teruntuk :

1. Kedua orang tua tercinta, Papa dan Mama yang selalu menjadi sumber kekuatan dan penyemangat bagi penulis. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, serta dukungan yang telah diberikan sejak kecil hingga saat ini. Setiap langkah yang penulis tempuh tidak terlepas dari doa dan harapan Papa dan Mama. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan sekaligus ungkapan terima kasih penulis atas segala hal yang telah Papa dan Mama berikan.
2. Adik-adik penulis tersayang dan tercinta yang selalu menjadi alasan penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam menyelesaikan karya sederhana ini. Canda tawa kalian menjadi alasan penulis untuk tetap bangkit dan tidak menyerah. Kalian mungkin tidak selalu menyadarinya, tetapi dukungan kalian memiliki arti yang sangat besar dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga apa yang penulis capai hari ini dapat menjadi inspirasi dan motivasi bagi kalian masing-masing.
3. Alm. Kakek dan Almh. Nenek tersayang Walaupun raga kalian telah tiada, namun kasih sayang, doa, dan kenangan indah yang kalian tinggalkan akan

selalu hidup di dalam hati penulis. Kalian adalah sosok yang begitu berarti dalam perjalanan hidup penulis, yang telah memberikan cinta, nasihat, serta nilai-nilai kehidupan yang tidak akan pernah penulis lupakan. Semoga apa yang penulis capai hari ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan untuk kalian. Maaf belum bisa membanggakan kalian di semasa hidup kalian. Terima kasih atas segala cinta yang telah diberikan selama ini. Doa penulis selalu menyertai kalian, semoga Allah SWT memberikan tempat terbaik di sisi-Nya.

4. Sahabat-sahabat penulis tersayang dan tercinta warga BLS Team yang selalu hadir memberikan semangat serta dukungan dan membantu penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima Kasih atas canda dan tawa kalian yang memberikan warna dan kenangan berharga dalam hidup penulis selama masa perkuliahan. Dalam proses menyelesaikan skripsi ini, kalian selalu ada baik dalam bentuk dukungan, semangat, maupun kehadiran sederhana yang sangat berarti. Di saat penulis merasa lelah, ragu, bahkan hampir menyerah, kalian hadir dengan cara kalian masing-masing untuk menguatkan dan mengingatkan bahwa penulis tidak sendirian. Semoga persahabatan ini tidak hanya berhenti di sini, tetapi terus tumbuh dan terjaga seiring waktu. Penulis berharap kita semua dapat meraih impian masing-masing, tanpa melupakan satu sama lain. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita hidup penulis. Kalian akan selalu memiliki tempat istimewa di hati penulis.

5. Sahabat seperjuangan penulis yang tersayang Pewed dan Bujang Gabe yang selalu membersamai di akhir-akhir semester perkuliahan ini terima kasih sudah hadir dan mensupport penulis dalam penyusunan skripsi ini dan terima kasih atas canda tawa yang diberikan dikala penulis merasa sedih dan khawatir selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga hubungan persahabatan ini terus berlanjut sampai nanti.
6. Sahabat-sahabat di masa sekolah saya hingga sekarang ini Mira, Leha dan Windy terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis sejak dulu hingga sekarang. Dari masa-masa sederhana di bangku sekolah, hingga langkah-langkah yang semakin dewasa seperti saat ini, kalian tetap setia berada di sisi penulis walaupun sangat jarang bertemu seperti dulu lagi. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, mungkin tidak selalu kita lalui bersama seperti dulu, tetapi dukungan, perhatian, dan semangat dari kalian tetap saya rasakan. Semoga persahabatan ini tetap terjaga, tumbuh, dan selalu memiliki tempat di hati kita selamanya.
7. Sepupu tersayang Adel yang selalu mau direpotkan dengan segala hal kerepotan yang dialami penulis. Seiring berjalannya waktu, meskipun kita mulai memiliki kesibukan dan jalan masing-masing, rasa kebersamaan itu tidak pernah benar-benar hilang. Dukungan, perhatian, dan kehadiran mu, baik secara langsung maupun tidak, menjadi salah satu sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kamu juga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat dan baik di semester berikutnya.

Terima Kasih telah tumbuh bersama penulis dan menjadi bagian dari cerita hidup penulis dari bayi hingga dewasa sekarang.

8. Seseorang yang istimewa di hati penulis, terima kasih telah hadir dan menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis. Kehadiran mu bukan hanya sebagai pasangan, tetapi juga sebagai rumah untuk berbagi cerita, keluh kesah, tangis dan tawa serta berbagai perasaan yang tidak selalu mudah saya ungkapkan. Dalam proses menyelesaikan skripsi ini, kamu selalu ada dengan caramu sendiri memberikan dukungan, semangat, serta kesabaran yang begitu berarti bagi penulis. Di saat penulis merasa lelah, ragu, bahkan hampir menyerah, kamu hadir untuk menguatkan dan meyakinkan bahwa penulis mampu melewati semua ini. Terima kasih karena selalu percaya pada saya, mendengarkan tanpa lelah, dan tetap bertahan di setiap kondisi. Kehadiranmu menjadi salah satu alasan saya untuk terus melangkah dan tidak menyerah hingga sampai di titik ini. Semoga apa yang saya capai hari ini juga menjadi bagian dari kebahagiaan kita. Terima kasih telah berjalan bersama saya sejauh ini, dan semoga kita selalu diberi kekuatan untuk terus saling mendukung dalam setiap langkah ke depan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**WANPRESTASI TERHADAP PERUBAHAN TARIF LAYANAN MAXIM YANG TIDAK SESUAI DENGAN APLIKASI DI KOTA PONTIANAK**" Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan perjanjian elektronik antara konsumen dan penyedia layanan Maxim dalam penetapan tarif, mengidentifikasi bentuk wanprestasi yang terjadi akibat perubahan tarif yang tidak sesuai dengan yang tercantum dalam aplikasi Maxim, serta mengkaji faktor-faktor penyebab wanprestasi dan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat berbagai keterbatasan, baik dalam pengumpulan data maupun pengembangan analisis, namun berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak;
2. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak;

3. Ibu Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak;
4. Ibu Dr. Evi Purwanti, S.H., LL.M selaku Koordinator Program Studi Ilmu Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak;
5. Ibu Chandra Maharani, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan secara sabar dan konstruktif selama proses penyusunan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
6. Bapak Angga Prihatin, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa sabar, memberikan banyak masukkan, arahan, ilmu dan menuntun penulis melalui proses penyusunan skripsi ini hingga selesai;
7. Bapak Dr. H. Alhadiansyah, S.H.,M.H. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lebih baik;
8. Ibu Lolita, S.H., M.H sekaligus Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukkan yang membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan lebih baik;
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura yang telah memberikan ilmu, bimbingan, motivasi, pembelajaran, wawasan serta pengalaman berharga yang diberikan selama masa perkuliahan penulis, sehingga penulis dapat menerapkan ilmu dan pembelajaran yang diberikan dan memberikan berkontribusi baik ke masyarakat kedepannya;

10. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha serta Akademik di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, Pontianak yang telah membantu penuli dalam kegiatan pembelajaran dan penyediaan fasilitas pendukung dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Orang tua dan adik-adik penulis atas doa, dukungan, kesabaran, dan motivasi yang tiada henti. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
12. Rekan-rekan dan sahabat yang telah memberikan dukungan moral serta semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam kajian hukum perdata dan hubungan kontraktual dalam sistem jaminan kesehatan nasional.

Pontianak, 17 April 2026

Penulis



Dinda Citra Triana

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan perbedaan tarif dalam layanan transportasi online Maxim, yaitu adanya perubahan atau penambahan biaya perjalanan yang tidak sesuai dengan tarif yang tercantum dalam aplikasi. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai pelaksanaan perjanjian antara konsumen dan pengemudi serta tanggung jawab para pihak dalam penyelenggaraan layanan transportasi berbasis aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem penentuan tarif dalam layanan Maxim serta menganalisis apakah perubahan tarif yang tidak sesuai dengan tarif dalam aplikasi dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi yang merugikan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif analitis. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan konsumen dan pengemudi Maxim serta didukung oleh analisis terhadap dokumen *License Agreement* Maxim dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif perjalanan dalam layanan Maxim pada dasarnya telah ditentukan oleh sistem aplikasi sebelum perjalanan dimulai sehingga tarif tersebut menjadi dasar kesepakatan antara konsumen dan pengemudi. Namun dalam praktiknya masih ditemukan adanya permintaan tambahan biaya oleh pengemudi di luar tarif yang tercantum dalam aplikasi dengan alasan kondisi perjalanan di lapangan. Berdasarkan analisis hukum, tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi karena tidak melaksanakan perjanjian sesuai dengan kesepakatan awal yang telah ditetapkan melalui aplikasi. Selain itu, dalam *License Agreement* Maxim terdapat klausula yang membatasi tanggung jawab perusahaan terhadap kerugian yang dialami konsumen sehingga berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Kata Kunci: Transportasi Online, Maxim, Tarif Perjalanan, Wanprestasi, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

This study is motivated by the issue of fare discrepancies in the Maxim online transportation service, namely the existence of changes or additional charges that are not in accordance with the fare listed in the application. This situation raises questions regarding the implementation of the agreement between consumers and drivers as well as the responsibility of the parties involved in the operation of app-based transportation services. This research aims to determine the fare determination system in Maxim services and to analyze whether fare changes that do not correspond with the fare listed in the application can be classified as a form of breach of contract that harms consumers.

The research method used in this study is empirical legal research with a descriptive analytical approach. The data were obtained through interviews with Maxim consumers and drivers and supported by the analysis of Maxim's License Agreement document and related laws and regulations concerning consumer protection.

The results of the study indicate that the travel fare in Maxim services is basically determined by the application system before the trip begins, and therefore the fare becomes the basis of agreement between the consumer and the driver. However, in practice there are still cases where drivers request additional charges outside the fare listed in the application due to certain conditions encountered during the trip. Based on legal analysis, such actions can be categorized as a form of breach of contract because the driver does not carry out the agreement in accordance with the initial terms established through the application. Furthermore, the Maxim License Agreement contains clauses that limit the company's responsibility for losses experienced by consumers, which may potentially create an imbalance in the relationship between consumers and business actors.

Keywords: Online Transportation, Maxim, Travel Fare, Breach of Contract, Consumer Protection.

DAFTAR ISI

COVER i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN TIM PENGUJI iv

PERNYATAAN v

PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR x

ABSTRAK xiii

ABSTRACT xiv

DAFTAR ISI xv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 7

E. Keaslian Penelitian 8

F. Hipotesis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10

A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian 10

B. Tinjauan Umum tentang Wanprestasi 22

C. Tinjauan tentang Perjanjian Elektronik 34
D. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen 40
E. Tinjauan tentang Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha 46
BAB III METODE PENELITIAN 50
A. Jenis Penelitian 50
B. Sifat Penelitian 50
C. Teknik Pengumpulan Data 51
D. Populasi Dan Sampel 51
E. Analisis Data 53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54
A. Laporan Penelitian 54
B. Analisis Data 55
C. Pembahasan 60
D. Pembuktian Hipotesis 77
BAB V PENUTUP 78
A. Kesimpulan 78
B. Saran 82
DAFTAR PUSTAKA 84
LAMPIRAN 87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara dengan Driver A dan Konsumen A . **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara dengan Driver B dan Konsumen B . **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Screenshot Riwayat Order milik Konsumen A dan B..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Daftar Wawancara dengan Driver A .**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Daftar Wawancara dengan Driver B .**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Daftar Wawancara dengan Konsumen A ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7 Daftar Wawancara dengan Konsumen B ..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital membawa perubahan besar dalam cara masyarakat memenuhi kebutuhan transportasi. Saat ini, layanan transportasi berbasis aplikasi seperti Maxim semakin banyak digunakan masyarakat di Kota Pontianak karena dianggap lebih praktis, cepat, dan memberikan informasi tarif secara langsung sebelum konsumen melakukan pemesanan. Tarif yang ditampilkan pada aplikasi menjadi acuan utama bagi konsumen untuk menilai kewajaran biaya perjalanan. Informasi tarif tersebut pada dasarnya merupakan bagian dari kesepakatan awal yang mengikat antara pengguna layanan, pengemudi, dan penyedia aplikasi.

Dalam praktik hubungan keperdataan, interaksi antara konsumen dan penyedia layanan terbentuk melalui suatu perjanjian. Perjanjian ini muncul ketika pengguna menyetujui layanan berdasarkan informasi tarif yang ditampilkan oleh aplikasi. Ketika pihak-pihak yang terlibat telah mencapai kata sepakat dan memenuhi unsur-unsur pokok perjanjian, maka perjanjian tersebut menjadi mengikat dan wajib dilaksanakan secara jujur serta sesuai dengan kesepakatan awal. Oleh karena itu, tarif yang tertera pada aplikasi menjadi bagian dari kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak penyedia layanan maupun pengemudi.

Namun dalam kenyataannya, tidak jarang terjadi ketidaksesuaian antara tarif yang ditampilkan dalam aplikasi dengan tarif yang ditagihkan kepada

konsumen ketika perjalanan selesai. Di Kota Pontianak, fenomena ini mulai sering dikeluhkan oleh pengguna layanan Maxim, terutama ketika tarif tiba-tiba berubah menjadi lebih tinggi dari tarif yang telah disetujui sebelumnya. Perubahan tarif secara sepihak tersebut dapat menimbulkan persepsi bahwa penyedia layanan atau pengemudi tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana disepakati. Dalam konteks hukum perdata, keadaan ini dapat dipandang sebagai bentuk kelalaian dalam memenuhi perjanjian atau tidak dipenuhinya prestasi sesuai kesepakatan.

Selain menyangkut hubungan perdata, permasalahan ini juga berkaitan erat dengan perlindungan konsumen. Konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak menyesatkan, khususnya mengenai harga layanan. Ketidaksesuaian tarif antara aplikasi dan yang dibebankan kepada konsumen menunjukkan adanya ketidakakuratan informasi yang berpotensi merugikan konsumen. Penyedia layanan memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa informasi tarif yang ditampilkan dalam aplikasi sesuai dengan biaya yang akan dibayarkan oleh pengguna, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Pemesanan layanan transportasi melalui aplikasi juga termasuk dalam transaksi elektronik yang memiliki kekuatan hukum mengikat. Artinya, segala bentuk kesepakatan yang muncul dalam aplikasi termasuk mengenai tarif harus dihormati dan tidak boleh diubah sepihak. Keandalan sistem aplikasi, keakuratan informasi, dan kepastian tarif menjadi bagian dari

tanggung jawab penyelenggara layanan dalam menjaga kepercayaan konsumen dan memastikan kepastian hukum.

Contoh kasus yang terjadi di Kota Pontianak melibatkan dua orang konsumen, ber inisial PM dan ZK, yang menggunakan layanan transportasi daring Maxim Car untuk perjalanan pulang ke rumah mereka sambil membawa sejumlah barang belanjaan. Sebelum melakukan pemesanan, PM dan MY telah melihat dan menyetujui tarif yang tercantum secara jelas di aplikasi Maxim, yaitu sebesar Rp86.000, yang menurut mereka telah mencerminkan keseluruhan biaya perjalanan.

Setelah perjalanan selesai dan mereka tiba di lokasi tujuan, pengemudi Maxim secara tiba-tiba menagih biaya yang jauh lebih tinggi dari tarif yang tertera di aplikasi, yakni hampir dua kali lipat dari nilai yang sebelumnya disepakati secara elektronik. Kenaikan tarif sepihak tersebut dilakukan tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya, dan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan secara komersial maupun hukum. Kondisi ini menempatkan PM dan M sebagai konsumen pada posisi yang dirugikan karena biaya yang dibebankan tidak sesuai dengan nilai transaksi yang telah mereka setujui sejak awal.

Selain kasus perbedaan tarif yang dialami oleh konsumen sebelumnya, terdapat pula contoh kejadian lain yang menunjukkan adanya potensi ketidaksesuaian antara tarif yang ditampilkan dalam aplikasi dengan biaya yang pada akhirnya dibayarkan oleh konsumen. Peristiwa ini dialami oleh seorang konsumen berinisial MY yang menggunakan layanan transportasi

online Maxim Car di Kota Pontianak. Pada saat akan melakukan perjalanan menuju salah satu tempat hiburan di Kota Pontianak bersama temannya, MY terlebih dahulu melakukan pemesanan melalui aplikasi Maxim dan melihat estimasi tarif yang telah ditentukan oleh sistem aplikasi. Setelah mengetahui besaran tarif tersebut, MY kemudian menyetujui pesanan dan perjalanan pun dimulai sebagaimana mestinya.

Selama perjalanan berlangsung tidak terdapat kendala yang berarti dan tidak ada pemberitahuan dari pihak *driver* mengenai adanya perubahan tarif perjalanan. Namun ketika kendaraan hampir sampai di lokasi tujuan, ternyata pintu masuk utama menuju tempat hiburan tersebut sedang ditutup karena sedang dilakukan perbaikan. Kondisi tersebut mengharuskan *driver* untuk memutar arah kendaraan dan masuk melalui pintu gerbang belakang yang jaraknya tidak terlalu jauh dari pintu masuk utama. Perubahan rute tersebut terjadi secara situasional dan bukan merupakan permintaan dari pihak konsumen, melainkan disebabkan oleh kondisi di lapangan.

Setelah sampai di lokasi tujuan, MY kemudian melakukan pembayaran kepada *driver* dengan nominal uang yang seharusnya masih memiliki sisa kembalian apabila mengacu pada tarif awal yang tertera dalam aplikasi. Akan tetapi, *driver* tidak memberikan sisa kembalian tersebut dan menyatakan bahwa uang tersebut dianggap sebagai tambahan biaya perjalanan karena kendaraan harus memutar melalui pintu belakang akibat penutupan pintu masuk utama. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai kesesuaian antara tarif yang ditampilkan dalam aplikasi dengan biaya yang pada akhirnya

dibebankan kepada konsumen, serta menimbulkan keraguan mengenai apakah tindakan tersebut dapat dibenarkan dalam sistem layanan transportasi berbasis aplikasi yang seharusnya memberikan informasi tarif secara transparan kepada pengguna.

Peristiwa demikian menggambarkan bentuk ketidaksesuaian antara informasi tarif yang ditawarkan melalui sistem aplikasi dengan pembayaran aktual yang diminta oleh pelaksana layanan. Dalam konteks hukum perdata dan perlindungan konsumen, tindakan tersebut dapat dinilai sebagai indikasi terjadinya wanprestasi, karena salah satu pihak, yakni penyedia layanan melalui pengemudi, tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana tercermin dalam kesepakatan awal yang tercapai melalui aplikasi.

Fenomena ketidaksesuaian tarif pada layanan Maxim di Kota Pontianak menjadi isu yang penting untuk dikaji secara hukum, karena menyangkut hubungan kontraktual, tanggung jawab penyedia layanan, dan perlindungan konsumen. Meskipun layanan transportasi daring telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, masih terdapat celah dalam pelaksanaannya yang menimbulkan ketidakjelasan mengenai hak dan kewajiban para pihak.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik meneliti dan membuat skripsi dengan judul : **"WANPRESTASI TERHADAP PERUBAHAN TARIF LAYANAN MAXIM YANG TIDAK SESUAI DENGAN APLIKASI DI KOTA PONTIANAK"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah skripsi ini adalah sebagai berikut :**"Apa Faktor Yang Menyebabkan Pengemudi Maxim Melakukan Wanprestasi Terhadap Konsumen Terkait Perubahan Tarif Yang Tidak Sesuai Dengan Aplikasi Maxim Di Kota Pontianak?"**

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelaksanaan perjanjian elektronik dan bentuk wanprestasi akibat perubahan tarif layanan maxim yang tidak sesuai dengan tarif yang tercantum dan disepakati dalam aplikasi di Kota Pontianak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi dalam penentuan tarif pada layanan transportasi online Maxim.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis akibat hukum yang timbul dari terjadinya wanprestasi dalam penentuan tarif pada layanan transportasi online Maxim.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila terjadi wanprestasi atau perbedaan tarif yang sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam aplikasi layanan transportasi online Maxim.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis antara lain sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian hukum perdata, khususnya berkaitan dengan konsep wanprestasi dalam hubungan hukum yang timbul melalui sistem layanan digital. Dengan adanya perkembangan teknologi transportasi daring, pemahaman mengenai bentuk pelanggaran perjanjian yang terjadi dalam transaksi elektronik menjadi semakin relevan untuk dikaji lebih mendalam. Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi akademisi dalam memahami bagaimana unsur–unsur wanprestasi dapat muncul melalui mekanisme transaksi berbasis aplikasi.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi konsumen pengguna layanan Maxim, karena memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hak dan kedudukan hukum mereka ketika menghadapi perubahan tarif yang tidak sesuai dengan informasi pada aplikasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyedia layanan transportasi daring agar lebih konsisten dalam menerapkan ketentuan tarif yang telah disepakati secara elektronik, demi menciptakan hubungan hukum yang adil dan transparan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini memiliki keaslian tersendiri karena mengkaji isu yang secara khusus terjadi pada layanan transportasi daring Maxim, yaitu perubahan tarif yang tidak sesuai dengan harga yang tercantum pada aplikasi, dan dianalisis dari perspektif wanprestasi dalam hubungan kontraktual antara konsumen dan pengemudi. Hingga saat penelitian ini disusun, belum ditemukan karya ilmiah sebelumnya di lingkungan akademik yang meneliti secara komprehensif mengenai bentuk pelanggaran perjanjian tersebut dengan fokus wilayah Kota Pontianak serta menggunakan pendekatan hukum empiris yang menekankan pada data langsung dari para pengguna layanan.

Selain itu, sejumlah penelitian terdahulu lebih banyak membahas masalah perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik secara umum atau menguraikan tanggung jawab perusahaan aplikasi transportasi daring secara normatif. Sementara itu, penelitian ini mengangkat perspektif berbeda dengan menempatkan hubungan hukum antara pengemudi dan konsumen sebagai subjek utama analisis, khususnya terkait ketidaksesuaian tarif sebagai potensi wanprestasi yang menimbulkan kerugian ekonomi bagi konsumen. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi orisinal baik secara teoritis maupun praktis, terutama dalam memahami bagaimana ketentuan hukum perdata diterapkan dalam praktik layanan transportasi berbasis aplikasi.

Keaslian nya semakin dikuatkan oleh penggunaan data lapangan, yaitu pengalaman langsung konsumen yang menghadapi perubahan tarif di luar

kesepakatan aplikasi. Pendekatan ini memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas aturan perjanjian dan kewajiban para pihak dalam transaksi transportasi daring. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki perbedaan signifikan dari penelitian sebelumnya, baik dari aspek objek, metode, maupun sudut pandang analisis hukum.

F. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan suatu hipotesis yang masih diperlukan pembuktian lebih lanjut akan kebenarannya. Adapun hipotesis penelitian ini adalah : **"Bahwa Perubahan Tarif Layanan Maxim Yang Tidak Sesuai Dengan Tarif Yang Tercantum Dalam Aplikasi Terjadi Akibat Penentuan Sepihak Harga Layanan Yang Dilakukan *Driver* Mitra Yang Didasarkan Pada Pertimbangan Pribadi Yang Tidak Berdasar Dalam Perjanjian Penggunaan Layanan Maxim, Sehingga Tindakan Tersebut Dapat Dikualifikasikan Sebagai Wanprestasi Yang Merugikan Konsumen"**