ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEREMPUAN DALAM TRANSPORTASI *ONLINE* BERBASIS APLIKASI "MAXIM"

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Mencapai Derajat S-1

ROSA

NIM: A1011211263

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

PONTIANAK

2025

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEREMPUAN DALAM TRANSPORTASI *ONLINE* BERBASIS APLIKASI "MAXIM"

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Mencapai Derajat S-1

ROSA

NIM: A1011211263

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

PONTIANAK

2025

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEREMPUAN DALAM TRANSPORTASI *ONLINE* BERBASIS APLIKASI "MAXIM"

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Rosa

NIM: A1011211263

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I:	Pembimbing II:
Hj. Ismawartiati, S.H., M.H.	Dina Karlina, S.H.,M.Hum.
NIP. 196107251990022001	NIP. 197308062000122001

Disahkan Oleh :
Dekan,

Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum
NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus : 04 Maret 2025

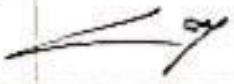
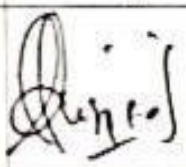
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

Tim Penguji

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/ Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji / Pembimbing I	Hj. Ismawartati, S.H.,M.H. NIP. 196107251990022001.	Pembina Tk. I / IV/b	
Sekretaris Penguji / Pembimbing II	Dina Karlina, S.H.,M.Hum. NIP. 197308062000122001.	Penata Tk. I / III/d	
Penguji I	Dr. Siti Rohani, S.H.,M.Hum. NIP. 197509232000032001	Pembina / IV/a	
Penguji II	Devina Puspita Sari, SH.M.H. NIP. 198912152022032008.	Penata Muda Tk. I / III/b	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas Tanjungpura

Pontianak

Nomor : 0893/UN22.1/DT.00.10/2025

Tanggal : 26 Februari 2025

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosa

NIM : A1011211263

Program Studi : Ilmu Hukum

Konsenstrasi : Hukum Ekonomi

Judul Skripsi : Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perempuan Dalam Transportasi *Online* Berbasis Aplikasi (MAXIM)

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 secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 04 Maret 2025

Rosa

A1011211263

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEREMPUAN DALAM TRANSPORTASI *ONLINE* BERBASIS APLIKASI MAXIM"** dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk melanjutkan penelitian sebagai tugas akhir guna memperoleh gelar S-1 di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura. Selama penulisan skripsi ini, penulis telah mendapat bimbingan, arahan, petunjuk, saran-saran dan dukungan yang sangat bermanfaat sehingga tugas yang pada awalnya dirasa sulit menjadi lebih mudah dan lancar. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, SH., M.Si, FCB Arb., Selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Tiza Yaniza, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang membantu mengarahkan saya dalam perkuliahan selama ini.
4. Ibu Hj. Ismawartati, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritik serta membantu kelacaran dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dina Karlina, S.H.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritik serta membantu kelancaran dalam penulisan ini.
6. Ibu Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum. selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritik guna perbaikan skripsi ini.
7. Ibu Devina Puspita Sari, S.H., M.H. selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritik guna perbaikan skripsi ini.
8. Seluruh *staff* Dosen Universitas Tanjungpura Pontianak khususnya Fakultas Hukum yang telah memberikan ilmu yang ternilai harganya, masukan, pemikiran dan tenaga, selama proses pembelajaran yang dapat menambah wawasan bagi penulis.
9. Kedua orang tua dan saudara yang tak henti – hentinya memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Laurensius Kevin Megachandra Myne. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya ilmiah ini, baik tenaga, waktu maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah, Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
11. Serta seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kiranya amal jariyah mengalir dari setiap kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam penulisannya. Dengan penuh kerendahan hati, penulis memohon maaf atas kekurangan tersebut dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

DAFTAR ISI

Cover i

Halaman Judul i

Halaman Pengesahan ii

Halaman Pernyataan iv

Kata Pengantar v

Daftar Isi vii

Abstrak / *Abstract* x

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 10
E. Keaslian Penelitian 11
F. Kerangka Teori 14
G. Kerangka Konsep 16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 19

A. Tinjauan Pustaka 19
B. Landasan Teori 45

BAB III METODE PENELITIAN 47

A. Jenis Dan Sifat Penelitian 47
B. Jenis Pendekatan 48
C. Jenis Data 49
D. Cara Pengumpulan Data 50
E. Analisis Data 51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 52

A. Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen Perempuan Dari Layanan Kendaraan Roda Dua Berbasis Aplikasi “Maxim” 52
B. Upaya Maxim Dalam Melindungi Konsumen Perempuan 65

BAB V PENUTUP 68

A. Kesimpulan 68
B. Saran 69

DAFTAR PUSTAKA 71

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen perempuan dalam layanan transportasi *online* berbasis aplikasi Maxim. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, layanan transportasi berbasis aplikasi seperti Maxim menjadi pilihan populer di masyarakat. Namun, muncul berbagai isu hukum yang perlu diperhatikan, terutama dalam hal perlindungan konsumen perempuan, yang sering kali menghadapi kerentanannya dalam keselamatan dan keamanan saat menggunakan layanan ini. Artikel ini membahas perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen perempuan dalam layanan kendaraan roda dua berbasis aplikasi, dengan fokus pada kasus percobaan penculikan yang dialami oleh seorang konsumen perempuan yang menggunakan layanan Maxim.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan kasus. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan, studi kasus, dan wawancara, dan dianalisis, secara kualitatif untuk memahami peraturan yang ada serta praktik penyelesaian sengketa yang terjadi. Serta menggunakan data primer seperti Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Serta Peraturan Pemerintah No.7 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Maxim telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan perlindungan hukum preventif dan keselamatan konsumen, terutama perempuan, dengan cara memperketat pengawasan terhadap pengemudi, memberikan pelatihan keselamatan, serta meningkatkan sistem pelaporan dan penanganan keluhan. Selain itu, perusahaan juga berkomitmen untuk memberikan kompensasi kepada korban dan mengedepankan kolaborasi antara penyedia layanan, pengguna, dan pemerintah guna menciptakan lingkungan yang lebih aman dan mencegah terjadinya insiden serupa di masa depan. Diharapkan pada masa yang akan datang perusahaan penyedia layananan transportasi *online* dapat bekerja sama dengan lembaga hukum maupun organisasi dalam menyediakan perlindungan hukum yang lebih komprehensif bagi konsumen, termasuk menyediakan pedampingan hukum.

Kata Kunci : Konsumen Perempuan, Maxim, Perlindungan Hukum

ABSTRACT

This study aims to analyze legal protection for female consumers in the online transportation service based on the Maxim application. Along with the rapid development of technology, application-based transportation services such as Maxim have become a popular choice in society. However, various legal issues have emerged that need to be considered, especially in terms of protecting female consumers, who often face vulnerabilities in safety and security when using this service. This article discusses the legal protection provided to female consumers in application-based two-wheeled vehicle services, focusing on the case of attempted kidnapping experienced by a female consumer who used the Maxim service. This study uses a normative juridical method with a statutory and case approach. Data were collected through literature studies, case studies, and interviews, and analyzed qualitatively to understand existing regulations and dispute resolution practices that occur. And using primary data such as the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 39 of 1999 concerning Human Rights, Law Number 28 of 2009 concerning Traffic and Road Transportation. And Government Regulation No. 7 of 2014 concerning Road Transportation.

The results of the study show that Maxim has made various efforts to improve preventive legal protection and consumer safety, especially women, by tightening supervision of drivers, providing safety training, and improving the reporting and complaint handling system. In addition, the company is also committed to providing compensation to victims and prioritizing collaboration between service providers, users, and the government to create a safer environment and prevent similar incidents in the future. It is hoped that in the future, online transportation service providers can work together with legal institutions and organizations in providing more comprehensive legal protection for consumers, including providing legal assistance.

Keywords: Female Consumers, Legal Protection, Maxim

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi transportasi telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat. Pada masa lalu, mobilitas manusia sangat terbatas dan hanya mengandalkan transportasi tradisional seperti andong atau pedati andong (dokar), atau sampan tidak bermesin. Kini, di era globalisasi, berbagai inovasi teknologi telah melahirkan moda transportasi modern yang semakin canggih, meskipun ada yang bermesin yang dapat dikategorikan modern tapi tidak berbasis aplikasi tapi ternyata ada transportasi modern berbasis aplikasi. Hal ini tidak hanya mempermudah aktivitas sehari-hari, tetapi juga membuka peluang baru dalam berbagai sektor kehidupan, seperti perdagangan, pariwisata, dan ekonomi.

"Didalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 27 ayat (2) menyatakan bahwa setiap Warga Negara Indonesia berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi manusia", dari pasal tersebut menegaskan bahwa setiap masyarkat di Indonesia berhak atas pekerjaan apapun serta setiap warga Negara Indonesia memiliki tanggung jawab untuk mengusahakan kehidupan yang layak.[1]

[1] Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 27 (2)

Seiring perkembangan zaman, transportasi mengalami peningkatan dengan adanya transportasi *online* yang bisa dijangkau melalui aplikasi pada ponsel pintar. Transportasi *online* berbasis aplikasi ini diantaranya Grab, Gojek, InDrive, Anterin dan Maxim. Maxim adalah salah satu perusahan transportasi *online* yang berdiri sejak tahun 2010 dan berasal dari Rusia. Maxim masuk ke Indonesia pada Tahun 2018 dan membuka kantor di Jakarta serta berada dibawah naungan PT. Teknologi Perdana Indonesia dan sekarang Maxim tersebut sudah tersebar di penjuru Indonesia.[2] Keputusan Kementrian Perhubungan (KP) Nomor 348 Tahun 2019 tentang Perhitungan Biaya Jasa Pengguna Sepeda Motor. Pihak Kementrian Perhubungan telah menerapkan tarif berdasarkan keputusan tersebut pada seluruh wilayah operasi Maxim yang tersebar di 24 daerah di Indonesia.

Dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat masyarakat sekarang sudah menggunakan angkutan atau transportasi *online* berbasis aplikasi untuk berpergian, memesan makanan, dan sebagainya. Kemajuan teknologi informasi adalah suatu keniscayaan bagi segala bidang usaha dan perdagangan. Tidak ada satupun bidang usaha perdagangan yang tidak tersentuh dan tidak memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Alasan pemanfaatan teknologi adalah efisiensi dengan interkoneksi dari kemajuan teknologi informasi.

[2] "Maxim, Transportasi" *id.taximaxim.com.* Diakses pada tanggal 20 Juni 2024.

Para pelaku bisnis terkejut dengan kenyataan bahwa perusahaan bisnis dibidang teknologi informasi tidak selalu memerlukan status badan hukum yang formal. Bisnis *online* diberbagai bidang termasuk didalam transportasi *online* ternyata tidak mengharuskan berbentuk korporasi sehingga pengaturan bisnis transportasi *online* hanya membutuhkan aplikasi teknologi informasi dan pemilik aplikasi tidak perlu memasuki bisnis transportasi melainkan hanya memfasilitasi saja atau hanya mempermudah. Aplikasi itu hanya mempertemukan konsumen pemakai jasa transportasi dengan *driver* penyedia layanan jasa transportasi.[3]

Dari wawancara salah satu *driver* Maximbike di Pontianak pada tanggal 1 Oktober 2024 dengan Pak Tedy, ia mengatakan untuk menjadi salah satu *driver* Maxim hanya menggunakan KTP, SIM, dan Motor, serta nomor telepon yang aktif. Pak Tedy mengatakan bahwa sangat banyak sekali pelamar atau *driver* Maximbike tersebut dikarenakan proses pendaftarannya terbilang mudah dibandingkan dengan pesaingnya, ia juga mengatakan bahkan nomor telepon dan KTP tersebut didaftarkan bebas kepemilikannya siapa. Maka dari itu ada beberapa *driver* yang nakal, dari kenakalan beberapa *driver* tersebut merugikan para penumpangnya.[4]

[3] Agus Pribadiono. 2016. "Transportasi Online Vs Transportasi Tradisional Non-Online Persaingan Tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi Oleh Penyelenggara On Line", *Lex Jurnalica*, 13(2) : 127

[4] Dari wawancara dengan saudara Tedy selaku *driver* Maxim

Maxim merupakan transportasi *online* yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat Indonesia. Kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan menjadi daya tarik utama, terutama bagi perempuan yang ingin bepergian secara mandiri. Namun, di balik kemudahan tersebut, masih terdapat celah keamanan yang berpotensi membahayakan perempuan, seperti pelecehan seksual, penculikan, pencurian, pembunuhan dan tindakan kriminal lainnya.

Seperti salah satu kasus percobaan pemerkosan dan pencurian di Tanjungpinang, sekitar pukul 06.45 WIB pada hari selasa, 9 April 2024, korban yang berada di Kijang, Kabupaten Bintan awalnya memesan ojek *online* Maximbike dengan tujuan ke Kampung Jawa, Kota Tanjungpinang. Namun, saat dalam perjalanan, pelaku membawa korban ke tempat pembuangan sampah yang sepi di wilayah Dompak. *Driver* ojol berinisial MAA (24) itu melancarkan aksinya dengan memeluk serta mencium korban, dan mencoba merebut *handphone* milik korban. Korban berhasil melawan, namun mengalami kerugian materi sebesar Rp. 2.500.000,00. Menyikapi hal tersebut, PR *Specialist* Maxim Indonesia Yuan Ifdal Khoir, angkat bicara. Pihaknya menentang keras tindakan kekerasan atau pelecehan seksual baik kepada penumpang maupun mitra pengemudi Maxim.

Pengertian ojek menurut J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, ojek didefinisikan sebagai sepeda motor yang berfungsi sebagai transportasi umum untuk mengantar penumpang dari

satu tempat ke tempat lain.[5] Sedangkan menurut pendapat para sarjana, ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengi penyewanya.[6]

Yang dimana hak konsumen sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 yang dimana konsumen harus mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan, serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sesuai dengan pasal 45 dan 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen yang dirugikan oleh perusahan ojek *online* dapat menyelesaikan kasusnya pada Lembaga BPSK agar mendapatkan kompensasi atau penggantian rugi. BPSK adalah suatu lembaga yang menengahi persoalan konsumen bekerja seperti pengadilan akan tetapi hanya memeriksa pelanggaran berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hingga menyelesaikan persoalan tersebut. BPSK berfungsi sebagai mediator dalam perkara konsumen, namun kewenangannya terbatas pada penilaian pelanggaran terhadap undang-undang perlindungan konsumen. Dengan kata lain, BPSK bertugas untuk menentukan apakah hak-hak konsumen telah dilanggar, tanpa memiliki

[5] J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain, *Kamus Bahasa Indonesia,* Pt. Integraphic, Jakarta, 1994, hlm 48

[6] Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia,* Esidi 1, Jakarta, 1991, hlm 38.

wewenang untuk memberikan putusan yang bersifat final dan mengikat seperti pengadilan.[7]

Perempuan cenderung menjadi korban kejahatan akibat persepsi pelaku bahwa perempuan memiliki kekuatan fisik yang lebih rendah. Hal itu mendapatkan perhatian dari masyarakat yang menimbulkan kekhawatiran dan keresahan di masyarakat. Kekerasan terhadap perempuan dapat dikatakan sebagai pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) kepada perempuan, mengapa dikatakan demikian karena kekerasan terhadap perempuan memiliki dampak yang besar terhadap perempuan itu sendiri seperti mengurangi kepercayaan diri, menghambat perempuan dalam melakukan kegiatan sosial di masyarakat, mengganggu kesehatan dan peran perempuan dalam lingkup sosial, ekonomi, budaya dan fisik.[8]

Dalam Pasal 28D Ayat (2) UUD 1945 menentukan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil, serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Pada Pasal 28I ayat (2) UUD 1945 berbunyi, "Setiap orang bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu".[9] Maka dari itu Negara berkewajiban untuk melindungi seluruh warganya dari segala bentuk kekerasan, termasuk kekerasan seksual. Pasal 28I ayat (2) menggarisbawahi

---

[7] Janus Sidabalok. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada hlm.144.

[8] Hikmah, S. (2012). Fakta Poligami Sebagai Bentuk Kekerasan Terhadap Perempuan. *Sawwa: Jurnal Studi Gender*, 7(2), 1-20.

[9] Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28I (2)

kewajiban negara untuk memberikan perlindungan hukum yang setara bagi semua warga negara, tanpa memandang jenis kelamin, ras, atau latar belakang lainnya. Dengan terwujudnya keadilan dan kesetaraan gender sebagai asa dalam pemenuhan hak asasi perempuan, hanya tercapai apabila pengetahuan mengenai kontruksi sosial gender, pengalaman kebutuhan perempuan, sudut pandang, kebutuhan, dan kepentingan perempuan terintegrasi dalam keseluruhan dalam suatu tantangan pengetahuan, situasi sosial budaya terkait relasi gender menunjukan bahwa suatu perbedaan jenis kelamin di interprestasi secara sosial melalui mitos sosialisasi, budaya, kebijakan pemerintah, dan hukum serta praktik yang lebih atau sangat menguntungkan laki-laki, sekaligus tidak adil bagi perempuan, yang antara lain dapat dilihat dar pemikiran atau marjinalisasi, beban majemuk dan kekerasan yang berbasis gender.[10]

Berdasarkan hal tersebut, mendorong berbagai pihak untuk mengambil langkah-langkah konkret dalam meningkatkan perlindungan perempuan dalam menggunakan transportasi *online.* Penyedia layanan Maxim juga harus mengambil tindakan terhadap apa yang sudah mitranya lakukan, dengan memberikan perlindungan terhadap korban, memberi surat peringatan kepada pelaku atau *driver* tersebut sehingga dengan memberikan perlindungan atau ganti rugi kepada korban, dan memberikan efek jera kepada pelaku membuat Masyarakat yakin terhadap jasa layanan tersebut.

[10] Muladi, *Hakekat Konsep dan Implikasinya dalam Perspektif Hukum dan Masyarakat,* Bandung, 2005, hlm 32.

Perlindungan hukum adalah upaya yang dilakukan oleh semua pihak, baik individu, pemerintah, maupun lembaga swasta, untuk menjamin setiap orang mendapatkan hak-haknya dan hidup dengan sejahtera. Perlindungan hukum dapat dibagi menjadi dua jenis preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa atau pelanggaran hukum, sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi.[11]

Perlindungan hukum sebagai suatu gambaran sendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian, perlindungan yang di inginkan oleh perempuan yang menjadi korban kejahatan oleh *driver* transportasi *online* berbasis aplikasi.

Kasus-kasus kekerasan dan pelecehan seksual yang melibatkan pengguna transportasi *online* kerap menjadi sorotan media. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan perlindungan konsumen, terutama bagi perempuan. Penelitian ini akan menganalisis kasus-kasus yang terjadi, serta kebijakan dan praktik Maxim dalam menangani laporan dan pengaduan dari konsumen perempuan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada terjadinya pelanggaran dan mencari solusi yang efektif untuk mencegahnya terulang.

[11] Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* , Bina Ilmu Surabaya, 1987, hlm 3.

Oleh karena itu, penulis memilih topik penelitian ini untuk dianalisis secara lebih mendalam dan untuk dilakukan pembahasan lebih lanjut, dengan tujuan menciptakan implementasi hukum mengenai, **"ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEREMPUAN DALAM TRANSPORTASI *ONLINE* BERBASIS APLIKASI (MAXIM)"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : **"Bagaimana Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen Perempuan Dari Layanan Transportasi *Online* Berbasis Aplikasi (Maxim) ?"**

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan perumusan masalah di atas, penulis memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen perempuan terkait dengan pengalaman korban dalam menggunakan layanan ojek *online* Maxim, serta untuk mengaitkannya dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan layanan Maxim untuk melindungi konsumen perempuan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Manfaat penelitian secara teoritis diharapkan dapat menambah wawasan, memperluas pengetahuan serta memberikan manfaat dan menambah referensi sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu hukum khususnya dalam perlindungan terhadap perempuan dalam menggunakan layanan transportasi *online.*

2. Manfaat Praktis

   Manfaat penelitian secara praktis diharapkan dapat berguna secara positif bagi masyarakat, yang dapat membantu meningkatkan keamanan dan kenyamanan pengguna perempuan. Memperkuat penegak hukum, serta mendorong perubahan sosial dan menjadi sumbangan pemikiran bagi para pihak yang terlibat dalam perkara tersebut.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini didasarkan pada sejumlah penelitian sebelumnya yang memiliki karakteristik serupa dalam tema kajian, meskipun berbeda dalam substansi dan materinya. Penelitian yang akan dilakukan mengenai **"Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perempuam Dalam Transportasi *Online* Berbasis Aplikasi Maxim"**.

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	SRI RIZKI, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Jambi, Tahun 2022, Judul Skripsi "Perlindungan Hukum Terhadap Perempuan Pengemudi Ojek *Online* Dalam Presfektif Hukum"	Sama – sama meneliti tentang perlindungan hukum terhadap perempuan dalam transportasi *online*.	Penelitian ini melindungi Hak – hak yang harus dilindungi terhadap perempuan dalam pengemudi ojek *online* perempuan. Sedangkan penelitian yang akan diteliti tentang bagaimana layanan aplikasi maxim itu memberikan perlindungan terhadap konsumen perempuan akibat ulah *driver* mereka.

2	KRISTALIA ADI WIJAYANTI, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Tahun 2023 Judul Skripsi "Perlindungan Hukum Terhadap Perempuan Sebagai Korban Tindak Pidana Pelecehan Seksual Dalam Transportasi *Online*"	Sama – sama meneliti tentang perlindungan hukum terhadap perempuan dalam transportasi *online*.	Penelitian ini mengidentifikasi jenis – jenis pelecehan yang terjadi serta menganalisis mekanisme hukum untuk melindungi korban. Sedangkan penelitian yang akan diteliti ini lebih berfokus terhadap perlindungan Hukum dari segi Hukum Ekonomi, bagaimana hak – hak konsumen tersebut.
3	NICKEN CHRISDHAMARLIA PANGGABAEAN, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas HKBP Nommensen Tahun 2022, Judul	Sama – sama meneliti tentang tanggung jawab perusahaan layanan transportasi *online*.	Penelitian ini lebih berfokus pada analisis mendalam terhadap Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Sedangkan penelitian yang akan diteliti tersebut lebih berfokus

	Skripsi "Tanggung Jawab Hukum Perusahan Transportasi Ojek *Online* Terhadap Pengguna yang Mengalami Cidera Akibat Kecelakaan Lalu Lintas Menurut Undang - Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan."		analisis mendalam terhadap Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

F. Kerangka Teori

1. Teori Hak Asasi Manusia (HAM)

Wanita memiliki hak fundamental atas keselamatan dan keamanan, baik di ruang publik maupun pribadi. Hal ini dijamin dalam berbagai instrumen HAM internasional, seperti *Universal Declaration of Human Rights (UDHR)* dan *Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women (CEDAW).*[12]

Teori HAM ini memberikan landasan kuat untuk menganalisis perlindungan terhadap wanita dalam transportasi *online* berbasis aplikasi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip HAM dalam pengembangan dan pelaksanaan layanan ini, kita dapat menciptakan lingkungan yang aman dan adil, bagi semua pengguna, termasuk wanita.

2. Teori Perlindungan Hukum

Setiono mendefinisikan perlindungan hukum sebagai upaya aktif untuk melindungi masyarakat dari tindakan otoriter yang melanggar hukum, dengan tujuan menciptakan tatanan sosial yang tertib dan memungkinkan setiap individu untuk hidup bermartabat.[13]

Dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya pengakuan terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia dibidang hukum. Prinsip perlindungan bagi

---

[12] *"*The introduction of Brunei's new law – stoning as a death sentence – is a gross violation of international human rights*". https://www.ippf.org/news/introduction-bruneis-new-law-stoning-death-sentence-gross-violation-international-human-rights*. Tgl 20 Juli 2024

[13] Setiono*. Rule of Law (Supremasi Hukum).* (Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), hlm. 3

masyarakat Indonesia hukum bersumber pada Pancasila dan konsep Negara hukum, kedua sumber tersebut mengutamatakan pengakuan serta penghormatan terhadap harkat martabat, manusia.

3. Teori Kepastian Hukum

Sebagai Negara hukum, Indonesia mengatur hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat melalui Perundang – Undangan yang komprehensif. Selain itu, hampir seluruh aspek dalam kehidupan bermasyarakat diatur dalam hukum yang jelas yang ada di Indonesia. Untuk mencapai tujuan yang menciptakan ketertiban dan keamanan dalam bermasyarakat.

Menurut Kelsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek "seharusnya" atau das sollen, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang deliberatif. Undang-Undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.[14]

[14] Peter Mahmud Marzuki*, Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm.158.

4. Teori Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 19999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa "perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen." [15]

Menurut Mochtar Kusumaatmadja Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukkum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia.[16]

5. Teori Hukum Transportasi

Menurut Tamin prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu: (1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan; dan sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut.[17] Dengan melihat dua peran yang di sampaikan di atas, peran pertama sering digunakan oleh perencana pengembang wilayah untuk dapat mengembangkan wilayahnya sesuai dengan rencana. Misalnya saja akan dikembangkan suatu wilayah baru dimana pada wilayah tersebut tidak akan pernah ada peminatnya bila wilayah tersebut tidak disediakan sistem

[15] Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen pasal 1 (1)

[16] Mochtar Kusumaatmadja, *Pembinaan Hukum dalam Rangka Pembangunan Nasional*. Bina Cipta, Bandung, 1986, hlm. 11.

[17] Tamin, Ofyar Z. (1997:4-5). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung. Penerbit ITB

prasarana transportasi. Sehingga pada kondisi tersebut, parsarana transportasi akan menjadi penting untuk aksesibilitas menuju wilayah tersebut dan akan berdampak pada tingginya minat masyarakat untuk menjalankan kegiatan ekonomi. Hal ini merupakan penjelasan peran prasarana transportasi yang kedua, yaitu untuk mendukung pergerakan manusia dan barang.

6. Teori Ojek *Online*

Ojek *online* adalah layanan transportasi motor yang sangat populer saat ini. Dipesan lewat aplikasi ponsel, layanan ini tidak hanya mengantar penumpang, tapi juga barang atau makanan. Kemajuan teknologi membuat ojek *online* semakin mudah diakses dan digunakan.

Ojek *online* beroperasi sebagai platform yang menghubungkan penyedia jasa *(driver)* dengan pengguna jasa (penumpang). Model bisnis *platform* ini telah mengubah lanskap industri transportasi tradisional.

G. Kerangka Konsep

Dalam konteks transportasi *online*, trutama melalui aplikasi Maxim, terdapat fenomena meningkatnya kasus kekerasan terhadap perempuan termasuk percobaan pemerkosaan dan pencurian. Data menunjukkan bahwa perempuan merupakan kelompok yang paling rentan mengalami tindak kejahatan selama menggunakan layanan ini. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pengawasan yang memadai terhadap pengemudi, minimnya edukasi pengguna tentang keselamatan, dan stigma sosial yang

sering menghalangi korban untuk melaporkan kejadian tersebut. Situasi ini menciptakan lingkungan yang tidak aman bagi perempuan dalam menggunakan transportasi *online*. Sesuai dengan Pasal 3 ayat (2) Undang – Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia mengatakan bahwa "Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan perlakuan hukum yang adil serta mendapat kepastian hukum dan perlakuan yang sama di depan hukum." Termasuk perempuan yang menggunakan layanan transportasi.

Seharusnya, regulasi yang ada perlu diperkuat untuk melindungi perempuan, termasuk implementasi Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menekankan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan, termasuk dalam aspek keselamatan. Aplikasi Maxim harus menerapkan kebijakan yang menjamin keamanan, dengan pelatihan pengemudi dan sosialisasi mengenai hak-hak penumpang. Penanganan laporan kekerasan harus dilakukan secara cepat dan serius, sesuai dengan ketentuan hukum yang mengedepankan kepentingan perempuan.