

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI
PENGGUNA TRANSPORTASI *ONLINE*
ATAS TINDAKAN PEMOTONGAN SALDO
SEPIHAK TERHADAP PEMBATALAN
PESANAN DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

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



Oleh:

Nama : Marchelina Theresia

Nim : 205180101

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

JAKARTA, 2021

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA
TRANSPORTASI *ONLINE* ATAS TINDAKAN
PEMOTONGAN SALDO SEPIHAK TERHADAP
PEMBATALAN PESANAN DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara

Disusun Oleh:

Nama : Marchelina Theresia

NIM : 205180101

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

JAKARTA, 2021

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI SIAP DIUJI

Nama : Marchelina Theresia
NIM : 205180101
Program Perminatan Profesi : Konsultan Hukum

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA
TRANSPORTASI *ONLINE* ATAS TINDAKAN PEMOTONGAN
SALDO SEPIHAK TERHADAP PEMBATALAN PESANAN
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Disetujui

Pembimbing



Vera Weni Setijawati, SH., LL.M.

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Marchelina Theresia
NIM : 205180101
Program Peminatan : Konsultan Hukum

Judul Skripsi :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA TRANSPORTASI
ONLINE ATAS TINDAKAN PEMOTONGAN SALDO SEPIHAK
TERHADAP PEMBATALAN PESANAN DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Telah diuji dalam Sidang Majelis Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara pada tanggal 14 Januari 2022 dan telah dinyatakan lulus, dengan majelis terdiri atas:

1. Ketua : Prof. Dr. Amad Sudiro SH., MH, MM., MKn
2. Anggota : Vera Weny Setijawati SH., LL.M.
Dr. Ida Kurnia SH., MH.

Jakarta, 21 Januari 2022

Pembimbing



Vera Weny Setijawati S.H., LL.M.

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah, berkat, dan kasih-Nya yang melimpah bagi Penulis, sehingga Penulis dapat diberikan suatu kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Transportasi Online atas Tindakan Pemotongan Saldo Sepihak Terhadap Pembatalan Pesanan Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang Perlindungan Konsumen”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara agar dapat mencapai gelar Sarjana Hukum.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi yang mana akhirnya dapat dilalui dengan baik oleh karena bimbingan dan bantuan yang diberikan dari berbagai pihak. Penulis juga sangat menghargai segala kritik dan saran yang bersifat membangun apabila masih terdapat berbagai kekurangan di dalam penulisan skripsi ini. Dengan tersusunnya skripsi ini, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing Penulis hingga skripsi ini selesai tersusun. Ucapan terima kasih ini disampaikan, utamanya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, dikarenakan atas berkat, kasih, dan penyertaan-Nya selama ini sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini serta selalu ada di sepanjang hidup Penulis;

2. Kepada kedua orang tua Penulis yang terhormat dan terkasih, Thung Gara Hartadimulia dan Cuni Andreas yang telah banyak berkorban dan senantiasa mendukung, menemani, memberikan nasehat, memotivasi, dan mendoakan untuk segala hal yang terbaik bagi Penulis dalam setiap hal yang dilakukan sepanjang hidup Penulis;
3. Kepada cici Penulis yang terkasih dan tersayang, Margaretha Theresia, Maria Theresia, dan Marlien Theresia serta kepada koko penulis yang tersayang, Billy, Budi dan Daniel, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan menemani di dalam keseharian Penulis, khususnya pada saat penulisan skripsi ini;
4. Kepada keponakan Penulis yang tersayang, Justin El Sena, Jason El Sena dan Cecilia Theresia Birawan yang telah memberikan semangat dan menemani penulis;
5. Bapak Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.M., M.Kn, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
6. Ibu Mia Hadiati, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
7. Ibu Vera W. Setijawati, S.H., L.L.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulis yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dengan penuh kesabaran dan perhatian serta ketelitian kepada Penulis dalam proses penyusunan skripsi ini;
8. Ibu Christine S. T. Kansil., S.H., M.H., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;

9. Ibu Mariske Myeke Tampi, S.H., M.H., selaku dosen penguji dalam Diskusi Proposal yang telah memberikan banyak masukan selama proses revisi proposal skripsi;
10. Bapak Dr. Rasji, S.H.,M.H., Ibu Prof. Dr. Jeane Neltje Saly, S.H.,M.H., Ibu Mariske Myeke Tampi, S.H., M.H., selaku dosen penguji dalam Seminar Proposal yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis terhadap proposal skripsi;
11. Bapak Prof. Dr. Amad Sudiro, SH., MH, MM., MKn, Ibu Vera W. S. Soemarwi, SH., LL.M., Ibu Dr. Ida Kurnia, SH., MH., selaku dosen penguji dalam Sidang Skripsi yang telah memberikan arahan dan saran kepada Penulis;
12. Seluruh Staff Perpustakaan, Staff Laboratorium, Pengurus, dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
13. Kepada sahabat terbaik, tersayang, dan sekaligus teman seperjuangan Penulis, Natasha Marcella Geovanny, Jesslyn Evelina Tandrajaya, dan Felishella Earlene yang telah saling menemani, membantu, memberikan semangat, dukungan dan perhatian penuh setiap hari-hari dari Penulis;
14. Kepada Ibu Dr. Susanti Adi Nugroho, S.H., M.H., Ibu Dr. A.M. Tri Anggraini, S.H.,M.H., Prof. Dr. Jeane Neltje Saly, S.H.,M.H., Ibu Ni Luh Putu Aryani, S.H.,M.H., dan Bapak Nico Ivan Cahyadi yang telah menjadi narasumber akademisi dan praktisi dalam penulisan skripsi ini;
15. Kepada 11 konsumen transportasi online yang telah bersedia untuk menjadi narasumber penulisan skripsi ini;

16. Kepada seluruh pihak yang tidak tertulis namanya yang Penulis Yakini telah sangat banyak membantu Penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung;

Tangerang, 16 Desember 2021

Penulis,

Marchelina Theresia

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
ABSTRAK	v
Daftar Isi	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Kegunaan Penelitian	13
D. Kerangka Konseptual	14
E. Metode Penelitian	17
1. Jenis Penelitian	17
2. Pendekatan Penelitian	18
3. Sumber Data	18
4. Teknik Pengumpulan Data	20
5. Teknik Pengolahan Data	20
6. Teknik Analisis data	20
F. Sistematika Penulisan	20
BAB II	23
KERANGKA TEORETIS	23
1. Teori Perlindungan Hukum	23
2. Teori Perlindungan Konsumen	24
1. Pengertian dan Hak serta Kewajiban Konsumen	24
2. Pengertian dan Hak serta Kewajiban dari Pelaku Usaha	28
3. Larangan bagi Pelaku usaha	30
4. Asas Perlindungan Konsumen	33
3. Teori Tanggung Jawab	36
4. Pembatalan perjanjian secara sepihak	42

Pembatalan Perjanjian secara sepihak	44
BAB III	46
DATA HASIL PENELITIAN	46
A. Kasus Posisi	46
B. Data Hasil Wawancara	48
1. Akademisi	48
2. Praktisi	60
3. Konsumen	64
BAB IV	76
ANALISIS PERMASALAHAN	76
Perlindungan hukum bagi pengguna transportasi <i>online</i> atas tindakan pemotongan saldo sepihak terhadap pembatalan pesanan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang Perlindungan Konsumen	76
BAB V	90
PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93

ABSTRAK

- (A). Nama : Marchelina Theresia (NIM: 205180101)
- (B). Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Transportasi *Online* Atas Tindakan Pemotongan Saldo Sepihak Terhadap Pembatalan Pesanan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Tentang Perlindungan Konsumen
- (C). Halaman: vii + 94 + 21 + 2021
- (D). Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Transportasi Online, Konsumen
- (E). Isi:
Perkembangan teknologi membawa pengaruh yang besar di bidang transportasi, yang mana dapat dilihat pada penyediaan layanan transportasi online. Dengan banyaknya kemudahan yang diberikan bagi konsumen pengguna transportasi online, tidak dipungkiri bahwa penggunaan jasa tersebut dapat menimbulkan suatu kerugian bagi konsumen. Dimana terjadinya kasus pemotongan saldo atas pembatalan pesanan secara sepihak oleh pihak penyedia jasa transportasi online yang membuat konsumen mengalami suatu kerugian. Dalam hal ini konsumen merasa dirugikan dan menuntut ganti rugi, namun pihak transportasi online tidak memberikan ganti rugi sebagaimana mestinya. Hal tersebut membuat pihak transportasi online melanggar peraturan yang telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna transportasi online atas tindakan pemotongan saldo sepihak terhadap pembatalan pesanan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif, dengan pendekatan undang-undang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyedia jasa transportasi *online* belum memberikan suatu ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen, yang mana dalam hal ini konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi sebagai bentuk perlindungan hukum atas tindakan pemotongan saldo sepihak terhadap pembatalan pesanan.
- (F). Acuan: 21 (1999-2021)
- (G). Pembimbing: Vera Weni Setijawati, S.H., LL.M.
- (H). Penulis
Tandatangan
Marchelina Theresia