

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA MAXIM
SAAT TERJADI KECELAKAAN MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S1) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

AISYAH AULIA FITRI

2003030073

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JASA MAXIM
SAAT TERJADI KECELAKAAN MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S1) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

AISYAH AULIA FITRI

2003030073

Pembimbing:

- 1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag**
- 2. Nurul Adliyah, S.H., M.H**

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Aulia Fitri
NIM : 2003030073
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 14 April 2025
membuat pernyataan



Aisyah
Aisyah Aulia Fitri
NIM. 2003030073

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Maxim Saat Terjadi Kecelakaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* yang di tulis Aisyah Aulia Fitri NIM 2003030073, mahasiswa Program Studi *Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*, yang di munaqasyahkan pada hari Kamis, 20 Maret 2025 bertepatan dengan *20 Ramadhan 1446 H* telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar *Sarjana Hukum (SH)*.

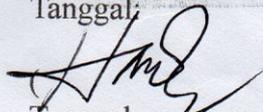
Palopo, 14 April 2025

TIM PENGUJI

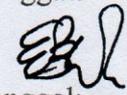
1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
Ketua sidang

()
Tanggal:

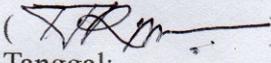
2. Dr. Haris Kulle, Lc., M.Ag.
Sekretaris Sidang

()
Tanggal:

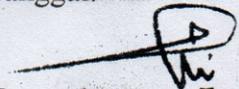
3. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI.
Penguji I

()
Tanggal:

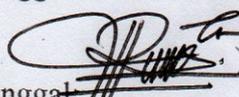
4. Hardianto, S.H., M.H
Penguji II

()
Tanggal:

5. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
Pembimbing I

()
Tanggal:

6. Nurul Adliyah, S.H., M.H.
Pembimbing II

()
Tanggal:

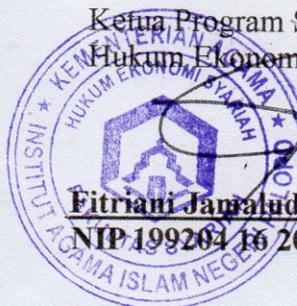
Mengetahui

Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.
NIP. 19740630 200501 1 004

Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah



Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H.
NIP. 19920416 201801 2 003

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ. (اما بعد

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin. Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw, kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Maxim Saat Terjadi Kecelakaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen”, setelah melalui berbagai tahap yang panjang.

Penelitian ini, Penulis persembahkan kepada orang tua saya Ibu tercinta Yurni dan Kepada saudari saya Ainum Asvia Fauzi dan suami beserta anak-anaknya dan juga kepada keluarga besar Ismail Dg Situju yang mendukung saya selama dalam penyusunan penelitian ini dilakukan untuk sampai pada tahap ini, penulis telah menyelesaikan kewajiban dibidang akademik hingga upaya dalam kontribusi ilmu pengetahuan melalui hasil penelitian baik untuk mahasiswa maupun masyarakat. Selain itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo Dr. Abbas Langaji, M. Ag, beserta Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Kelembagaan Dr. Munir Yusuf, S. Ag., M. Pd. Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Dr. Masruddin, M. Hum.

dan Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Mustaming, S. Ag., M. HI.

2. Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag, beserta Wakil Dekan I Bidang Akademik Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag, Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Dr. Ilham, S.Ag., MA dan Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Muhammad Darwis, S.Ag.,M.Ag.
3. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Palopo Fitriani Jamaluddin, S.H.,M.H, dan Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Hardianto, S.H.,M.H
4. Pembimbing I dan Pembimbing II Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag dan Nurul Adliyah, S.H., M.H yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Penguji I dan Penguji II Dr. Abdain,Ag., M.HI dan Hardianto, S.H., M.H yang telah membantu mengarahkan penyelesaian skripsi ini.
6. Dosen Penasehat Akademik Nurul Adliyah S.H., M.H yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan support selama menjalani perkuliahan. Untuk ibu Nurul Adliyah S.H., M.H saya ucapkan Terimakasih sudah menguatkan, membantu dan menopang saya pada saat saya hampir menyerah, yang terus mendorong saya untuk bisa menyelesaikan skripsi saya, selalu memberikan waktu dan ruang setiap saya membutuhkan bantuan, saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada ibu.

7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Abu Bakar S.Pd., M.Pd selaku Kepala Unit perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Kepada pihak driver dan konsumen maxim Kota Palopo yang telah bekerja sama dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian.
10. Kepada Wahyudi Efendi yang selalu mendukung penuh dalam proses penyelesaian skripsi dan selalu sabar hingga penyelesaian skripsi.
11. Kepada teman saya Dewi Syakira dan Zul Afni yang selalu mengingatkan dan menemani saya dalam mengerjakan skripsi, yang memberikan banyak masukan dan wadah dalam mengerjakan skripsi ini, teman saya yang bertahan dari maba sampai sekarang yang susah senangnya sudah kami lewati bersama.
12. Kepada teman saya Queen Neat (Dewi, Afni, Nurul, Cica, Aus) yang menemani dalam proses penelitian dan selalu mensupport serta Kepada Teman-teman Hes C angkatan 2020 yang telah memberikan wadah dalam berproses bagi penulis dan sama-sama berjuang dalam penyelesaian studi serta yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

13. Kepada teman saya Lala Indriani, Dhea Natsir, Fika Yanti dan Nur Alifa yang selalu mensupport saya, dan untuk lala terimakasih atas semua permintaan yang selalu di iyakan.

Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun banyak hambatan dan ketegangan namun dapat dilewati dengan baik. Semoga Allah Swt, senantiasa menjaga dan meridhoi setiap langkah kita sekarang dan selamanya.

Aamiin.

Palopo, 03 November 2024
Penulis

Aisyah Aulia Fitri

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab Latin

Pedoman Transliterasi Arab Latin pada penulisan skripsi ini mengacu pada hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik diatas)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik diatas)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik diatas)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ع	‘ain	‘	Apostrof terbaik

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza	—'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamsah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia terdiri atas vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آِ	<i>Fathah dan ya'</i>	Ai	a dan i
أُ	<i>Fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *hauula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ... آ... آ	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
ي	<i>Kasrah dan yā'</i>	I	i dan garis di atas
و	<i>Dammah dan wau</i>	U	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *mata*

رَمَى : *rama*

قِيلَ : *qila*

يَمُوتُ : *yamutu*

4. *Ta' marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta' marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah* transliterasinya adalah [t]. sedangkan *ta' marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata lain terakhir dengan *ta' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbūṭah* ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةَ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *Tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan sebuah *Tasydid* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan pengulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjānā*

الْحَقِّ : *al-haqq*

نُعِمُّ : *nu'ima*

عَدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf ع ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah, maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَلِيٌّ : ‘*alī* (bukan ‘*aly* atau ‘*aliyy*)

عَرَبِيٌّ : ‘*arabi* (bukan ‘*arabiyy* atau ‘*araby*)

6. Kata sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambungkan dengan huruf ال (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang transliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qomariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *Al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *Al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *Al-falsafah*

الْبِلَادُ : *Al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambungkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Bahasa Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *Al-Qur'an*), *sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba' in al Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti *jar* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

بِاللَّهِ : *billāh*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *Lafz al-Jalālah* ditransliterasikan dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*) dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman Ejaan Bahasa Indonesia (EYD) yang berlaku. Huruf kapital misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama dalam permulaan kalimat.

Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*), ketentuan juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fihi al-Qur'ān

Naẓīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naẓīr Hāmid Abū Zayd Al- Ṭūfi

Al-Maslahah fi al-Tasyri al Islami

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkat

Beberapa singkatan yang dibukukan adalah:

- Swt. : Subhanahu Wa ta'ala
Saw. : Sallallahu 'Alaihi Wa sallam
As : 'Alaihi al-salam
H : Hijrah
M : Masehi
SM : Sebelum Masehi
l : Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W : Wafat tahun
QS : Qur'an Surah
HR : Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PRAKATA	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xviii
DAFTAR KUTIPAN HADIST	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
B. Deskripsi Teori.....	14
C. Kerangka Pikir	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	42
B. Sumber Data.....	42
C. Lokasi Penelitian.....	43
D. Definisi Istilah	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Profil Maxim	49
B. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S Al-Maidah Ayat 67.....	2
Kutipan Ayat 2 QS. Surah Al-Baqarah Ayat 279	23

DAFTAR KUTIPAN HADIST

Hadis 1 Hadis Tentang melindungi manusia	35
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	41
Gambar 2.2 Potongan Aplikasi Maxim	46
Gambar 2.3 Tabel Driver Maxim.....	47

ABSTRAK

Aisyah Aulia Fitri, 2025. *“Perlindungan Hukum Pengguna Maxim Saat Terjadi Kecelakaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”* Skripsi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Muhammad Tahmid Nur dan Nurul Adliyah.

Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum pengguna Maxim saat terjadi kecelakaan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian empiris, dimana penelitian dengan adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama. Lokasi penelitian berada di Kota Palopo. Data primer diperoleh melalui metode wawancara dan data sekunder diambil dari rujukan kepustakaan berupa buku-buku, hasil penelitian seperti jurnal, skripsi, dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya perlindungan konsumen yang diberikan oleh Maxim dilakukan dengan memberikan perlindungan hukum, penyediaan informasi yang transparan, kemudahan sistem pengaduan, serta prosedur penanganan kecelakaan yang jelas. Mekanisme penyelesaian sengketa antara pengguna jasa transportasi Maxim dan penyedia jasa adalah bahwa penyelesaian sengketa cenderung mengutamakan jalur di luar pengadilan melalui metode yang lebih praktis dan fleksibel seperti mediasi, negosiasi, konsiliasi, dan arbitrase. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum yang jelas bagi konsumen pengguna jasa ojek online Maxim dalam kasus kecelakaan. Bahwa penyedia layanan transportasi wajib memberikan kompensasi dan ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Maxim, Konsumen, Palopo*

ABSTRAK

Aisyah Aulia Fitri, 2025. *"Legal Protection of Maxim Users When an Accident Occurs According to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection."* Thesis Sharia Economic Law, Faculty of Sharia, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Muhammad Tahmid Nur and Nurul Adliyah.

This research discusses the legal protection of Maxim users when an accident occurs according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The type of research used is empirical research, where research with field data is the main data source. The research location is in Palopo City. Primary data is obtained through the interview method and secondary data is taken from literature references in the form of books, research results such as journals, theses, and other sources related to this research. While data collection techniques use observation, interview and documentation methods. The results show that the consumer protection efforts provided by Maxim are carried out by providing legal protection, providing transparent information, facilitating the complaint system, and clear accident handling procedures. The dispute resolution mechanism between Maxim transportation service users and service providers is that dispute resolution tends to prioritize out-of-court channels through more practical and flexible methods such as mediation, negotiation, conciliation, and arbitration. Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection provides clear legal protection for consumers of Maxim online motorcycle taxi service users in accident cases. Transportation service providers are obliged to provide compensation and compensation in accordance with the losses suffered by consumers.

Keywords: *Consumer Protection, Maxim*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk ciptaan Allah SWT, di bumi ini tidak dapat melepaskan diri dari berbagai macam kebutuhan dan dalam memenuhi setiap kebutuhan hidupnya, manusia membutuhkan bantuan dan pertolongan orang lain. Manusia adalah makhluk sosial, yakni makhluk yang senantiasa saling membutuhkan satu sama lain dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Hubungan manusia sebagai makhluk sosial dikenal dengan istilah muamalah.¹

Aktivitas manusia tidak lepas dari Syariat Islam. Syariat Islam mencakup seluruh aspek kehidupan manusia, diantara hal tersebut adalah aspek muamalah. Syariat Islam, hukum muamalah adalah mubah (dibolehkan). Pengertian muamalah menurut bahasa yaitu, ilmu tentang hukum-hukum syara' yang mengatur hubungan atau interaksi antara manusia satu dengan manusia yang lainnya dalam melanjutkan eksistensi kehidupan, untuk mendapat alat-alat keperluan jasmani dengan cara yang baik dalam bidang ekonomi.² Dari pengertian tersebut dapat kita pahami bahwa muamalah mempunyai dua arti, yaitu arti umum dan khusus. Arti umum muamalah mencakup semua jenis hubungan antara manusia satu dengan manusia yang lain dalam muamalah, karena di dalamnya diatur hubungan antara manusia dengan manusia lain. Dalam arti khusus,

¹ Angeline Xiao, "Konsep Interaksi Sosial Dalam Komunikasi," *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika* 7, no. 2 (2018): 1–6.

² Alnida Azty et al., "Hubungan Antara Aqidah Dan Akhlak Dalam Islam," *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 1, no. 2 (2018): 122–26, <https://doi.org/10.34007/jehss.v1i2.23>.

muamalah hanya mencakup hubungan antara manusia dengan manusia, dalam hubungannya dengan harta benda.

Muamalah tidak hanya mengatur tentang kegiatan jual beli, tetapi muamalah juga mengatur segala aspek hubungan sesama manusia dalam menjalankan kegiatan usaha. Hak dan kewajiban dua orang yang melakukan transaksi diatur demikian rupa dalam muamalah, agar setiap hak sampai kepada pemiliknya tanpa adanya cacat pada barang dan tidak ada orang yang mengambil sesuatu yang bukan haknya.³ Allah melarang hambanya memakan harta orang lain secara batil dan larangan merugikan harta maupun hak orang lain. Hal ini dijelaskan firman Allah dalam Surah Al-Maidah' ayat 67:

﴿يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ﴾

Terjemahannya:

“Wahai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan Tuhanmu kepadamu. Jika engkau tidak melakukan (apa yang diperintahkan itu), berarti engkau tidak menyampaikan risalah-Nya. Allah menjaga engkau dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada kaum yang kafir..”⁴

Penjelasan di atas dalam bermuamalah ada salah satu hal yang harus dipenuhi, yaitu akad. Kata akad berasal dari bahasa Arab al-‘uqud dalam bentuk jamak disebut al-uqud yang berarti ikatan atau tali simpul. Menurut ulama fiqh, kata akad didefinisikan sebagai hubungan antara ijab dan Kabul sesuai kehendak syariat yang menetapkan adanya pengaruh (akibat) hukum dalam objek perikatan.

³ Alvian Chasanal Mubarroq and Luluk Latifah, “Analisis Konsep Muamalah Berdasarkan Kaidah Fiqh Muamalah Kontemporer,” *Tadayun: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2023): 95–108, <https://doi.org/10.24239/tadayun.v4i1.101>.

⁴ Kementerian Agama, “*Al-Qur’an dan Terjemahan*”, (Jakarta Timur), 2022.

Pembelajaran yang baik adalah pembelajaran yang melalui proses pengamatan dan pengalaman langsung. Pengalaman langsung dalam proses pembelajaran dapat terjadi melalui diskusi, penelitian dan sebagainya.⁵ Akad ini dapat terwujud dengan, pertama dalam ijab qabul, kedua sesuai dengan kehendak syariat, ketiga adanya akibat hukum pada objek perikatan.⁶ Sedangkan pengertian menurut istilah, akad didefinisikan dengan “pertalian ijab (pernyataan penawaran atau pemindahan kepemilikan) dan Kabul (pernyataan penerimaan kepemilikan) dalam lingkup yang di syari’atkan dan berpengaruh pada sesuatu.

Globalisasi yang terjadi saat ini telah banyak merubah aspek kehidupan seperti ekonomi, pendidikan, transportasi termasuk teknologi. Salah satu dampak perubahan globalisasi ini yaitu perubahan gaya hidup dan perilaku masyarakat yang tidak lepas dari perkembangan teknologi, komunikasi dan informasi yang makin modern. Berkat dari perkembangan teknologi yang semakin canggih, komunikasi dan transportasi telah menyebabkan banyak perubahan sosial dalam masyarakat dan kehidupan bersosial dari segi hukum.⁷ Pemberian sanksi jika terjadi kebocoran data pribadi baik dalam UU ITE, maupun Peraturan Bank Indonesia Tentang Perlindungan Konsumen, sanksi yang diberikan hanya bersifat sanksi administratif. Sanksi administratif tentunya tidak memberikan efek jera, karena sanksi yang diberikan hanya berupa penghentian sementara kegiatan, yang

⁵ Musa, L. A. D., & Hardianto, H. (2020). Implementasi Pembelajaran Berbasis Riset Untuk Meningkatkan Keterampilan Peneliti Mahasiswa. *Tadrib*, 6(1), 1-12.

⁶ Abdul Aziz Muhammad azzam, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : Amzah, 2010) h.3

⁷ Fakultas Ekonomi, D A N Bisnis, and Universitas Wiraraja, “268-Article Text-506-1-10-20161019” VI, no. 2 (2016): 32-47.

tidak cukup efektif untuk menghentikan penyalahgunaan data pribadi. Tidak pula dijabarkan secara rinci bagaimana mekanisme penghentian sementara tersebut.⁸

Komunikasi dan transportasi merupakan salah satu sarana perhubungan yang sering dilakukan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari. Dalam beberapa tahun terakhir ini, telah terjadi transformasi dalam teknologi dan transportasi. Teknologi yang semakin berkembang banyak membuka peluang bagi para pelaku usaha yang menyediakan jasa transportasi dalam bentuk aplikasi.

Perkembangan bisnis di Indonesia pada saat ini bertumbuh pesat di berbagai bidang usaha. Banyak peluang bisnis yang semakin bertambah seiring meningkatnya keinginan dan kebutuhan masyarakat.⁹ Para pelaku usaha bisa mengembangkan bisnisnya dengan kreatif serta inovatif agar dapat bersaing di masa globalisasi saat ini. Banyak pelaku usaha berlomba-lomba untuk menumbuhkan sebuah usaha mereka dengan cara memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai sarana transportasi.¹⁰

Jasa transportasi yang tersebar di masyarakat memanfaatkan aplikasi yang terdapat di ponsel pintar sebagai media pemesanan bagi para calon customer. Jasa yang ditawarkan pun beragam, bukan hanya sekedar jasa mengantar penumpang ke tempat tujuan, namun juga mencakup jasa pesan-pengantaran makanan, pengiriman barang dan berbagai jasa menarik lainnya yang harus dilakukan de

⁸ Andri Soemitra and Adlina, "Perlindungan Konsumen Terhadap Kebocoran Data Pada Jasa Keuangan Di Indonesia," *Jurnal Insitusi Politeknik Ganेशha Medan Juripol* 5 (2022): 288–303.

⁹ Nina Rahayu, Ignatius Agus Supriyono, and Eki Mulyawan, "Pembangunan Ekonomi Indonesia Dengan Tantangan Transformasi Digital," *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal* 4, no. 1 (2022): 92–95, <https://doi.org/10.34306/abdi.v4i1.823>.

¹⁰ M Elpha Darnia et al., "Strategi Penguatan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Digital," *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik* 1, no. 4 (2023): 44–58.

ngan cepat, aman, teratur, bertanggung jawab dan ekonomis ke tempat tujuan yang tertera di aplikasi. Salah satu aplikasi jasa transportasi yang sering digunakan oleh masyarakat adalah ojek online. Dengan adanya ojek online ini, memberikan kemudahan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Tarif yang relatif murah serta kemudahan dalam memesan ojek dimana saja, sehingga banyak diminati oleh berbagai lapisan masyarakat.¹¹

Setiap kegiatan usaha hendaklah ada akad dan ikatan, ini akan menimbulkan akibat-akibat hukum, yaitu timbulnya hak dan kewajiban antara dua belah pihak yang menunjukkan kerelaan keduanya untuk melakukan akad tersebut. Sehingga membuat akad tersebut tidak cacat atau fasad. Banyak pelaku usaha yang dalam suatu kegiatan usaha melakukan akad atau ikatan kepada para pekerjanya, ataupun para pihak perusahaan kepada para kemitraannya agar tidak ada kekeliruan yang terjadi antara pihak perusahaan kepada karyawan atau kemitraannya.

Perkembangan transportasi online yang begitu pesat namun tidak diikuti dengan menggunakan peningkatan yang berasal dari aspek keamanan, keselamatan, dan ketenangan bagi para mitra/pengguna jasa ojek online. Maka perlu adanya protokol perlindungan hukum untuk mitra dan konsumen bagi para ojek online, jika dikemudian hari terjadi kecelakaan mitra dan konsumen itu tidak perlu khawatir karena sudah ada perlindungan hukum bagi mitra dan konsumen.

¹¹ Rafika Sari and Nila Sastrawati, "Sistem Kemitraan Perusahaan Transportasi Online Grab Dalam Perspektif Hukum Islam," *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah* 2 (2021): 184-97, <https://doi.org/10.24252/iqtishaduna.v1i1.10942>.

perlindungan hukum bagi mitra dan konsumen sangat diperlukan mengingat perlindungan bagi mitra dan konsumen yang ada saat ini belum optimal.¹²

Layanan ojek online berhasil menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan angkutan umum lain yang tersedia. Hingga saat ini telah banyak ditemukan jasa angkutan umum menggunakan sepeda motor (ojek) dengan aplikasi berbasis online seperti GOJEK, GRAB, MAXIM, SMARTJEK, OKB-Jek, BLOON dan masih banyak lainnya yang saat ini mulai merambah di kota-kota besar di luar Jakarta termasuk kota Palopo. Dalam waktu singkat layanan ojek online berhasil menjaring ribuan tenaga kerja di Indonesia untuk menjadi pengemudi ojek (Driver) dan mendapatkan pasar yang begitu luas dalam mengembangkan usahanya.

Keberadaan ojek Online juga menjadi dilema mengenai pengaturan tentang angkutan umum di Indonesia karena secara jelas sepeda motor tidak termasuk ke dalam kendaraan bermotor yang dapat difungsikan sebagai angkutan umum. Penggunaan sepeda motor sebagai sarana angkutan umum tanpa dasar hukum yang jelas dikhawatirkan dapat memicu permasalahan dalam masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban pengemudi yang akan berdampak terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimal terhadap pengguna jasa. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan dan peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 Tentangn

¹² Yochi Ayunita, Annalisa Yahanan, and Muhammad Syaifuddin, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Taksi (Mitra) Berbasis Online Pada Pt. Grab Indonesia," *Lex LATA* 1, no. 1 (2019), <https://doi.org/10.28946/lexl.v1i1.263>.

Angkutan Jalan yang membatasi angkutan umum yaitu hanya untuk kendaraan roda empat ke atas.¹³

Melihat tingginya angka kecelakaan Satlantas Polres Palopo mencatat sebanyak 187 kasus kecelakaan lalu lintas terjadi di Kota Palopo. Dari total tersebut, 28 orang dinyatakan meninggal dunia (MD), sementara yang lainnya mengalami luka ringan.¹⁴ Apalagi aksi pembegalan pada sepeda motor masih menghantui masyarakat. Sebelum ada peraturan hukum tidak pula ada perusahaan asuransi yang mau memproteksi keselamatan pengemudi maupun konsumen (pengguna jasa) ojek online.¹⁵ Kecelakaan yang disebabkan oleh sepeda motor menjadi perhatian serius dari aspek keamanan dan keselamatan di mana sepeda motor juga sangat rentan karena tidak adanya wadah tertutup yang melindungi pengendara maupun penumpang dari hal-hal yang tidak diinginkan. Berdasarkan penjelasan di atas peneliti tertarik mengangkat judul **Perlindungan Hukum Pengguna Maxim Saat Terjadi Kecelakaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan kajian permasalahan, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya Maxim dalam melindungi konsumen?

¹³ Penjelasan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

¹⁴ <https://www.detik.com/sulsel/palopo/d-7711796/187-kasus-lakalantas-di-palopo-sepanjang-2024-28-orang-tewas>

¹⁵ Karmila Fitri Ningsih "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online Di Kota Bengkulu Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Hukum Positif" (skripsi, Bengkulu, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2018)

2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara pengguna jasa transportasi Maxim dengan penyedia jasa jika terjadi kecelakaan?
3. Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ojek online Maxim saat terjadi kecelakaan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang upaya maxim dalam melindungi konsumen.
2. Untuk mengetahui tentang mekanisme penyelesaian sengketa antara pengguna jasa transportasi Maxim dengan penyedia jasa jika terjadi kecelakaan.
3. Untuk mengetahui tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ojek online jika dikaji dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

D. Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat masing-masing kepada:

1. Secara praktis
 - a. Bagi Penulis

Sebagai pengetahuan baru yang semoga bisa berguna untuk penulis dan untuk para penulis lain. Serta dengan adanya penelitian ini penulis juga dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan.

b. Bagi Akademik

1. Penelitian ini diharapkan akan memberikan suatu referensi yang berguna dalam perkembangan dunia akademik, dalam menghadapi permasalahan yang nantinya akan datang.
2. Secara teoritis, untuk menambah wawasan penulis maupun kalangan masyarakat terkait pandangan terhadap akad dan sistem kerja terhadap ojek online Grab dan Maxim.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Skripsi yang ditulis oleh Hendra Hatami pada tahun 2020 yang berjudul “Perlindungan Konsumen Jasa Ojek Online Di Kota Banda Aceh (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)” yang mana meneliti Perlindungan Konsumen Jasa Ojek Online Di Kota Banda Aceh. Pada skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana perlindungan terhadap konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dikota Banda Aceh, bagaimana pengaturan jasa transportasi online yang dilakukan pemerintah kota Banda Aceh dan juga bagaimana perlindungan hukum konsumen jasa transportasi online di kota banda aceh.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang selain menggambarkan suatu keadaan, objek atau peristiwa juga keyakinan tertentu akan diambil kesimpulan-kesimpulan dari objek persoalan yang dikaitkan dengan teori-teori hukum positif yang menyangkut permasalahannya. Hasil penelitian yang ditulis oleh Hendra Hatami adalah perlindungan konsumen jasa transportasi online dikota Banda Aceh. Penelitian ini yaitu bagaimana pengaturan jasa transportasi online di kota banda Aceh dan

bagaimana bentuk pertanggungjawaban atas kerugian yang ditimbulkan dari jasa transportasi online terhadap konsumennya.¹⁶

Persamaan penelitian yang ditulis oleh Hendra Hatami dengan penulis adalah sama-sama memfokuskan untuk masalah pada perlindungan konsumen jasa transportasi online yang dikaji UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hal yang membedakan dengan penelitian ini yaitu penulis meneliti bagaimana pengaturan perlindungan konsumen terhadap ojek online maxim ketika terjadi kecelakaan dikaji dalam UU no 8 Tahun 1999 dan bagaimana upaya yang dilakukan terhadap konsumennya.

2. Skripsi yang ditulis Bella Yustika pada tahun 2018 yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di kota Surakarta”. Dalam penelitian ini Bella Yustika menjelaskan bagaimana pengaturan yang dilakukan oleh Pemerintah Surakarta mengenai payung hukum terhadap transportasi online dan bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh perusahaan jasa transportasi online tersebut di wilayah Kota Surakarta. Namun dalam penelitian ini belum berfokus kepada salah satu perusahaan jasa transportasi online yang ada di sana, sehingga dianggap oleh peneliti masih bersifat umum dan mencakup semua jenis transportasi online yang beroperasi di wilayah Kota Surakarta.

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa di kota tersebut transportasi yang berbasis online atau ojek online dilarang beroperasi di wilayah Pemerintahan Kota Surakarta. Pemerintah Kota Surakarta beranggapan bahwa

¹⁶ Hendra Hatami, ”*Perlindungan Konsumen Jasa Ojek Online Di Kota Banda Aceh (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*”, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

dengan daerahnya yang hanya luas 44 km² merasa bahwa jenis transportasi umum berbasis online ini belum dibutuhkan. Dan alasan lain dikarenakan menurut Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, transportasi yang berbasis online tidak termasuk ke dalam angkutan umum.¹⁷

Hal yang membedakan dengan penelitian ini adalah penulis meneliti hanya berfokus kepada salah satu perusahaan jasa transportasi online yang berada di Kota Palopo yaitu maxim, sehingga diharapkan hasil penelitian ini lebih berfokus kepada konsumen yang menggunakan jasa transportasi online Gojek itu sendiri, juga bagaimana upaya yang dilakukan terhadap perlindungan konsumennya.

3. Skripsi yang ditulis oleh Wendra Hardi pada tahun 2018 yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online di Bandar Lampung”.

Penelitian yang dilakukan oleh Wendra Hardi ini berfokus kepada membahas tentang pelaksanaan perjanjian terhadap ojek online. Dan melihat perlindungan konsumen yang hanya berfokus kepada penumpang ojek online saja.

Hasil dari penelitian ini yaitu terjadinya atau terjalannya suatu perjanjian antara penumpang transportasi online dengan Driver transportasi online itu tersendiri. Dan apabila pada aplikasi seorang driver telah menerima pesanan dari seorang pengguna jasa transportasi online tersebut, maka dari

¹⁷ Bella Yustika,” Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018.

situ dapat menimbulkan hak dan Kewajiban antara penumpang dengan driver transportasi online.¹⁸

Hal yang membedakan dengan penelitian ini yaitu penulis meneliti bagaimana pengaturan perlindungan konsumen terhadap ojek online maxim ketika terjadi kecelakaan dikaji dalam UU Perlindungan Konsumen dan bagaimana upaya yang dilakukan terhadap konsumennya.

4. Skripsi yang ditulis oleh Karmila Fitri Ningsih pada tahun 2018 yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Kota Bengkulu Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Hukum Positif”

Hasil penelitian penggunaan sepeda motor sebagai transportasi umum belum memiliki regulasi dan tidak diatur di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sehingga akan berdampak pada aspek keamanan dan keselelamatan konsumen ojek *online* atau pengguna jalan lainnya. Dalam menjamin keamanan dan keselamatan konsumen.¹⁹

Persamaan penulis adalah sama-sama membahas terkait perlindungan konsumen Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perbedaannya penelitian ini untuk mengetahui dampak serta penerapan perlindungan konsumen ojek online di Kota Bengkulu yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana transportasi, sedangkan penulis untuk mengetahui apa yang dilakukan ketika

¹⁸ Wendra Hardi, “*Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan ojek Online di Bandar Lampung*”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2018.

¹⁹ Karmila Fitri Ningsih, “*Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online Dikota Bengkulu Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Hukum Positif*”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2018.

terjadi kecelakaan ojek online maxim dan dan bagaimana upaya yang dilakukan terhadap konsumennya.

B. Deskripsi Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

a. Definisi

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.²⁰

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.²¹

²⁰ Ruhban Masykur, "Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia," *Presiden Republik Indonesia* 2, no. 2 (2019): 54.

²¹ JH Sinaulan, "Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat," *IDEAS Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya* 04, no. 01 (2018): 79–84, <https://www.jurnal.ideaspublishing.co.id/index.php/ideas/article/view/67/23>.

Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.²² Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.²³

Prinsip-prinsip perlindungan hukum di Indonesia sendiri landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara yang didasarkan pada konsep *Rechstaat* dan “*rule of the law*”. Di mana prinsip perlindungan hukum Indonesia menitikberatkan pada prinsip perlindungan hukum pada harkat dan martabat manusia yang bersumber pada pancasila. Sedangkan prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Lahirnya konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia tersebut merupakan konsep yang lahir dari sejarah barat, yang diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban oleh masyarakat dan pemerintah.²⁴

²² C.S.T. Kansil, “*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*”, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, h.102.

²³ Philipus M. Hadjon, “*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*”, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, h.10.

²⁴ Nainggolan Ibrahim, “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia,” *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* 2, no. 1 (2021): 1060–67, <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/snk/art%0Aicle/view/8439%0Ahttp://jurnal.umsu.ac.i%0Ad/index.php/snk/article/viewFile/8439/62%0A20>.

b. Macam-macam Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum harus memiliki bentuk dan cara yang dapat memberikan pemahaman bagi masyarakat agar dapat diimplementasikan dengan baik dan terstruktur. Secara umum, Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan kewajiban.

2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.²⁵

c. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa tidak baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena mengikuti semua tahapan dalam melakukan semua kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan. Sebaiknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian dari konsumen mulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi

²⁵ Adcolaw, “*Perlindungan Hukum bagi Masyarakat*”, diakses pada 26 Mei 2024. <https://adcolaw.com/id/blog/perlindungan-hukum-bagi-masyarakat/>.

konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha.

Bentuk-bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen, pada dasarnya adalah memenuhi hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Perlindungan atas keamanan konsumen, keamanan yang dimaksudkan disini adalah keamanan bagi masyarakat dalam mengkonsumsi barang dalam artian bahwa makanan/minuman yang dibeli dan apabila dikonsumsi tidak membahayakan kesehatan dan keselamatan jiwa raganya.²⁶
- 2) Perlindungan atas haknya untuk mendapatkan informasi Masyarakat sebagai konsumen harus diberikan informasi secara lengkap, jelas, jujur atas barang yang dibelinya untuk kemudian dikonsumsi dalam memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan keluarganya.
- 3) Perlindungan akan haknya untuk didengar Masyarakat sebagai konsumen juga mempunyai keluhan dan saran atas suatu barang, sehingga keluhan/komplaiandan sarannya wajib didengar oleh pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena terdapat hubungan timbal balik antara produsendan konsumen. Dalam hal ini, sloga yang menyatakan bahwa “pembeli adalah raja” benar-benar diimplementasikan secara nyata oleh pelaku usaha.

²⁶ Chandra Adi Gunawan Putra, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat,” *Jurnal Konstruksi Hukum* 4, no. 1 (2023): 13–19, <https://doi.org/10.22225/jkh.4.1.6180.13-19>.

- 4) Perlindungan atas hak untuk memilih produk Konsumen berhak memilih produk yang akan dibelinya sesuai dengan kemampuan keuangan, kebutuhan dan selernya.
- 5) Perlindungan atas haknya untuk mendapat advokasi Konsumen juga memerlukan advokasi dari pihak-pihak yang berkompeten apabila mengalami “masalah” dalam menggunakan barang.
- 6) Perlindungan atas haknya untuk dilayani atau diperlakukan secara benar, jujur serta tidak diskriminatif Ini terkait dengan kedudukan konsumen yang sangat diperlukan oleh produsen. Kalau tidak ada konsumen yang mampu dan mau mengonsumsi barang/produk yang dijual produsen, maka perdagangan tidak akan terjadi, berarti produsen akan bangkrut.
- 7) Perlindungan atas hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Aspek perlindungan terhadap pekerja meliputi dua hal mendasar, yaitu perlindungan dari kekuasaan pengusaha dan perlindungan dari tindakan pemerintah.²⁷ Perlindungan hukum dari kekuasaan pengusaha/majikan terlaksana apabila peraturan perundang-undangan dalam bidang perburuhan yang mengharuskan atau memaksa majikan bertindak seperti dalam perundang-undangan tersebut benar-benar dilaksanakan semua pihak, karena keberlakuan hukum tidak dapat diukur secara yuridis saja, tetapi diukur secara sosiologis dan filosofis.

²⁷ Ngabidin Nurcahyo, “Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia,” *Jurnal Cakrawala Hukum* 12, no. 1 (2021): 69–78, <https://doi.org/10.26905/idjch.v12i1.5781>.

2. Perjanjian Penumpang dengan Maxim

Perjanjian antara penumpang dan Maxim, perusahaan layanan transportasi, umumnya diatur dalam terms of service atau syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang disetujui pengguna saat membuat akun atau memesan layanan. Contohnya: Ketentuan Penggunaan Layanan, Harga dan Pembayaran, Tanggung Jawab, Perlindungan Data dan Privasi, Ketentuan Pembatalan dan Denda serta Batasan Tanggung Jawab dan Penyelesaian Sengketa.

Perjanjian antara konsumen dan Maxim biasanya dilakukan dalam bentuk digital melalui aplikasi. Saat konsumen menggunakan layanan Maxim, mereka dianggap telah menyetujui syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan. Syarat dan ketentuan ini mencakup berbagai hal, seperti kewajiban konsumen untuk memberikan informasi pemesanan yang benar dan membayar tarif sesuai dengan yang tertera di aplikasi.

Maxim bertindak sebagai platform yang menghubungkan konsumen dengan mitra pengemudi. Oleh karena itu, hubungan hukum utama terjadi antara konsumen dan pengemudi. Maxim membatasi tanggung jawab mereka hanya pada hal-hal yang berhubungan langsung dengan penyediaan platform aplikasi. Dalam hal terjadi masalah, Maxim biasanya memberikan pilihan penyelesaian dengan dua cara melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Namun, Maxim menyediakan mekanisme mediasi atau penyelesaian internal sebelum konsumen memilih jalur hukum atau melaporkan ke lembaga perlindungan konsumen, terdapat lembaga khusus penyelesaian sengketa konsumen, yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka putusan BPSK bersifat *final* dan mengikat, tanpa upaya banding dan kasasi.²⁸

BPSK dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat yang terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat BPSK yang ditetapkan oleh menteri. Selanjutnya dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa,

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Hal ini dapat dilakukan jika memang upaya damai sudah tidak dapat ditempuh.²⁹

Selain itu, Maxim juga memiliki kebijakan perlindungan data yang mengatur penggunaan dan penyimpanan data pribadi konsumen. Konsumen berhak mendapatkan jaminan keamanan dan kerahasiaan data sesuai ketentuan yang berlaku. Penting bagi setiap pengguna untuk membaca syarat dan ketentuan ini secara teliti agar memahami hak dan kewajiban mereka selama menggunakan layanan.

Aplikasi yang digunakan untuk memesan ojek online telah dilengkapi dengan jarak antara lokasi penjemputan dan tujuan, lama pengemudi menuju lokasi penjemputan dan lama pengemudi mengantar ke lokasi tujuan, tarif, nama pengemudi ojek. Identitas pengemudi dapat diketahui secara langsung dan pasti

²⁸ Agustinus Samosir, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Perlindungan Konsumen,” *Legal Standing : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2018): 133, <https://doi.org/10.24269/lis.v2i2.1245>.

²⁹ Penjelasan pasal 45 ayat 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

karena sebelum bergabung dengan perusahaan, para pengemudi telah mengisi daftar identitas untuk dilampirkan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.³⁰

3. Jasa

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan pengertian dari jasa adalah perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain, layanan, servis, aktivitas, kemudahan, mamfaat, dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (konsumen) yang menggunakan atau menikmatinya.

³¹Menurut Oka A Yoeti pengertian jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.³²

Menurut pendapat William J. Stanton dalam buku yang dikutip oleh Buchari Alma, jasa adala sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah dan tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan untuk memenuhi benda-benda berwujud atau tidak. Jadi pengertian jasa adalah sesuatu kegiatan yang produknya tidak untuk dikonsumsi namun memberikan nilai tambah berupa kepuasan, hiburan dan lainnya. Jasa dihasilkan dari perbuatan manusia, sehingga pelaku utama dari jasa adalah manusia dengan menggunakan bantuan peralatan yang menunjang pelaksanaannya. Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain. Pada

³⁰ Fitriani, Jurnal Analisis Perbedaan Pendapatan Ojeksepeda Motor Berbasis Online di Kota Surabaya (Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2018), 3.

³¹ Tatiana Perez. María Fernanada Kelly, *Pemasaran Jasa, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020.

³² Oka A Yoeti, *Psikology Pelayanan Wisata*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 107

umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah dalam Pasal 1 ayat 5³³ jasa adalah setiap kegiatan pelayanan yang berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang, fasilitas, kemudahan, atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang dilakukan untuk menghasilkan barang karena pesanan atau permintaan dengan bahan dan atas petunjuk dari pemesan. Dalam UUPK (undang-undang perlindungan konsumen) juga merumuskan pengertian jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Jadi dapat disimpulkan dari pengertian diatas, pengertian jasa adalah suatu aktivitas, tindakan atau layanan yang dilakukan berupa pekerjaan, yang dapat ditawarkan kepada orang lain, serta terdapat keterlibatan antara pemberi jasa dengan konsumen namun tidak menghasilkan kepemilikan terhadap konsumen.

4. Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris), atau *consument*/ *konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah konsumen adalah seorang yang

³³ Penjelasan Pasal 1 Ayat 5 Undang-Undang No.42 Tahun 2009 Tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Jasa.

membeli barang atau menggunakan jasa, atau seseorang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu.³⁴

Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk yang cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli tetapi pemakai. Sedangkan di Eropa, pengertian konsumen bersumber dari *Product Liability Directive* (pedoman kewajiban produk) sebagai pedoman bagi Negara MEE (Masyarakat Ekonomi Eropa) dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Kosumen. Sementara itu, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan konsumen adalah pemakai bahan produksi yang berupa bahan pakaian, makanan dan sebagainya.³⁵

a) Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

1) Al-Quran

Pelaksanaan perekonomian dalam Islam sepenuhnya berdasarkan ajaran yang terkandung dalam Al-Quran, sunnah Rasul Saw, dan ajaran yang dilaksanakan para sahabat. Dengan adanya perlindungan hukum maka diharapkan kehidupan masyarakat akan lebih baik, aman, dan terhindar dari tindakan yang merugikan. Terlepas dari hal yang tersebut di atas, yang tidak kalah pentingnya adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tentu saja hal ini tidak lepas dari adanya kesadaran produsen (pelaku usaha) sehingga kedua belah pihak tidak saling dirugikan.³⁶

³⁴ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, and Panji Adam, “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli,” *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): 12–18, <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>.

³⁵ Asrul Aswar and Resdianto Willem, “Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Yang Adil Bagi Konsumen,” *Alauddin Law Development Journal* 5, no. 1 (2023): 11–23, <https://doi.org/10.24252/aldev.v5i1.35368>.

³⁶ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, (Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang, 2009), hlm. 354

Allah SWT berfirman dalam Qs. Surah Al-Baqarah Ayat 279:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Terjemahannya:

“jika kamu tidak melaksanakannya, ketahuilah akan terjadi perang (dahsyat) dari Allah dan Rasul-Nya. Akan tetapi, jika kamu bertobat, kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)”.

Ayat ini mengingatkan Rasul agar menyampaikan ajaran agama kepada Ahl- al-Kitab tanpa menghiraukan ancaman mereka, yang mana Allah berjanji memelihara Rasul dari gangguan dan tipu daya orang-orang Yahudi dan Nasrani.³⁷ Dengan kata lain Ayat ini berbicara tentang perlindungan yang diberikan Allah SWT kepada mereka yang menyampaikan ajaran agama Allah, untuk merealisasikan kemashlahatan manusia dengan menjamin kebutuhan

2) Hadist

Islam juga memiliki prinsip dalam hal melindungi kepentingan manusia, sebagaimana sabda Rasulullah SAW. yang menyatakan

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدِ بْنِ مَالِكِ بْنِ سِنَانَِ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya:

“Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melalukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).³⁸

³⁷ Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hlm. 153

³⁸ Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, (Solo: Pustaka Arafah, 2006), hlm. 245.

Maksud hadits di atas adalah sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadinya kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut.

Hal yang paling penting adalah bagaimana sikap pelaku usaha agar memberikan hak-hak konsumen yang seharusnya pantas diperoleh, serta konsumen menyadari apa yang menjadi kewajibannya. Dengan saling menghormati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing, maka akan terjadilah keseimbangan (*tawazun*) sebagaimana yang di ajarkan dalam ekonomi Islam.³⁹

3) Undang-Undang

Konsumen adalah istilah yang biasa dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Pengertian tentang “konsumen” yang tercantum dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa

“konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁴⁰

Konsumen merupakan sebuah istilah yang telah dipatenkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sebelum adanya UU ini, istilah konsumen terlebih dahulu terdapat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang

³⁹ Amanda Tikha Santriati and Dwi Runjani Juwita, “Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Konsumen Nomor 8 Tahun 1999,” *Opinia de Journal* Vol. 2, no. 2 (2022): 33–50, <https://ejournal.stainumadiun.ac.id/index.php/opinia/article/view/30>.

⁴⁰ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak sehat, yang menyebutkan bahwa: “Setiap Pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain”.

Konsumen dapat dibedakan menjadi tiga batasan, yaitu:

1) Konsumen Komersial (*Commercial Consumer*)

adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

2) Konsumen Antara (*Intermediate Consumer*)

adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.

3) Konsumen Akhir (*Ultimate Consumer/End User*)

adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.⁴¹

b) Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

1) Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen merupakan seseorang yang memakai dan mempergunakan barang atau jasa memiliki beberapa hak dan kewajiban. Tujuan pengetahuan informasi tentang hak-hak dan kewajiban konsumen sangat berguna dan penting.

⁴¹ Renata Abilia Pangestika, Naili Farida, and Bulan Prabawani, “Pengaruh Website Quality Dan E-WOM Terhadap E-Repurchase Intention Melalui E-Trust (Studi Kasus Pada Konsumen Akhir Tokopedia Di Kota Wonosobo),” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11, no. 2 (2022): 161–69, <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34249>.

Ketika konsumen dihadapkan dengan kondisi ada tindakan yang tidak adil, ia secara spontan akan menyadari hal tersebut terhadap dirinya. Konsumen kemudian dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen yang baik, kritis dan mandiri. Dengan kata lain, konsumen tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.⁴²

Secara umum dikenal dengan adanya empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*The right to Safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*The Right to Be Informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan yang terakhir hak untuk didengar (*the right to be heard*).⁴³

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 terdapat sejumlah hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen berhak mendapatkan barang atau jasa yang aman dan nyaman untuk digunakan sesuai dengan peruntukannya tanpa adanya bahaya yang merugikan.
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Konsumen memiliki kebebasan untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan keinginannya, serta mendapatkan jaminan kualitas sesuai yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha.

⁴² Dedy Suryanta Surbakti, "Menghadirkan Konsumen Cerdas Dengan Memahami Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Aktivitas Perdagangan," *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil* 14, no. 1 (2024): 1–14, <https://doi.org/10.55601/jwem.v14i1.1044>.

⁴³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana, 2006), hlm. 16.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang transparan mengenai produk yang akan mereka beli, termasuk mengenai kualitas, harga, manfaat, serta risiko yang mungkin terjadi.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Konsumen berhak menyampaikan pendapat atau keluhan mereka mengenai produk atau jasa yang digunakan dan mendapatkan respon yang layak dari pelaku usaha.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum serta bantuan dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi antara mereka dan pelaku usaha.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Konsumen berhak mendapatkan edukasi dan pembinaan agar lebih cerdas dan kritis dalam memilih dan menggunakan produk atau jasa.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang sama, adil, dan tidak diskriminatif dari pelaku usaha.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau penggantian apabila produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau merugikan.

Dalam sejumlah hak-hak konsumen yang telah disampaikan dalam undang-undang perlindungan konsumen, jelas terlihat bahwa masalah keamanan, kenyamanan dan keselamatan untuk konsumen merupakan hal yang paling utama dalam hukum perlindungan konsumen. Jika dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak memberikan suatu kenyamanan, ataupun barang dan/atau jasa tersebut tidak aman atau dapat membahayakan keselamatan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/jasa yang menurutnya sesuai dengan kenyamanan dan keselamatan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika seorang konsumen telah dirugikan oleh pelaku usaha terhadap barang dan/atau jasa yang diperolehnya, maka konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, dan kompensasi sampai ganti kerugian

Perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya menyampaikan berbagai hak-hak seorang konsumen, namun juga menyampaikan beberapa kewajiban seorang konsumen yang juga diatur di dalam Undang-undang perlindungan konsumen yang tercantum pada Pasal 5, yaitu:⁴⁴

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Konsumen wajib memahami informasi dan petunjuk yang diberikan oleh produsen atau penyedia jasa agar dapat menggunakan produk dengan benar dan aman.

⁴⁴ Penjelasan Pasal 5 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Konsumen harus bersikap jujur dan tidak melakukan tindakan yang merugikan pihak lain dalam proses transaksi.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen wajib membayar harga barang atau jasa yang dibeli sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dengan penjual atau penyedia jasa.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Konsumen harus mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan apabila terjadi perselisihan dengan penjual atau penyedia jasa.

Seorang konsumen yang cerdas, kritis dan baik dia juga harus memperhatikan dan memahami sejumlah hak-hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen. Sehingga dalam kegiatannya sehari-hari konsumen dengan pelaku usaha dapat terhindar dari timbulnya masalah.

2) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 disebutkan bahwa

Pengertian 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 Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian undang-undang ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut menjelaskan secara luas tentang pihak sebagai

lawan konsumen. Para pelaku usaha tersebut tidak hanya produsen yang menghasilkan barang dan/atau jasa saja, akan tetapi pengertian pelaku usaha juga mencakup distributor, grosir, pengecer dan sebagainya.⁴⁵

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya semata-mata mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen saja, namun dalam undang-undang tersebut juga mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha. Hak pelaku usaha berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah.⁴⁶

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan dengan konsumen, baik dalam bentuk tunai maupun kredit, sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang tidak adil atau merugikan, seperti penipuan atau pencemaran nama baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. Pelaku usaha berhak membela diri apabila terjadi sengketa atau tuntutan hukum dari konsumen. Ini termasuk hak untuk memberikan klarifikasi, pembelaan, atau bukti yang mendukung bahwa mereka telah memenuhi kewajiban sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

⁴⁵ Alfina Maharani and Adnand Darya Dzikra, "FUNGSI PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA : PERLINDUNGAN , KONSUMEN DAN PELAKU USAHA (LITERATURE REVIEW)" 2, no. 6 (2021): 659–66.

⁴⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6

Kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. pelaku usaha harus menjalankan usahanya dengan niat yang tulus, jujur, dan adil, serta tidak melakukan praktik yang merugikan konsumen.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang ditawarkan, termasuk harga, kualitas, dan cara penggunaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Pelaku usaha harus menjamin bahwa barang atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan dan tidak membahayakan keselamatan konsumen.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian. Jika barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian atau mengalami kerusakan, pelaku usaha harus memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁴⁷

5. Hukum Ekonomi Syariah

1. Pengertian Hukum Ekonomi Syariah

Hukum Ekonomi Syariah adalah hukum yang mengatur segala hal yang berkaitan dengan kegiatan sistem ekonomi yang dilakukan oleh orang perorangan, kelompok orang serta badan hukum maupun tidak badan hukum yang dilandasi dan didasari oleh nilai-nilai Islamiah yang tercantum dalam Al-Qur'an, Hadits, dan Ijtihad para Ulama. Secara etimologi kata hukum berasal dari bahasa Arab yang disebutkan sebagai "hukum" yang

⁴⁷ Buchari Alma, "Dimensi Kepuasan Pelanggan," *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, 2020, 190–91.

berarti keputusan ataupun ketetapan. Sedangkan dari sudut pandang istilah syariah berkembang kearah makna yang fiqh. Hal tersebut membuat Hukum Ekonomi Syariah menjadi pegangan atau tuntunan masyarakat Islam untuk menjalani kehidupan ekonomi maupun tata hukum bermasyarakat.⁴⁸

2. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah

- a. Menyeimbangkan antara kehidupan dunia dan kehidupan akhirat.
- b. Mencapai distribusi pendaoatan dan kekayaan yang dil dan merata.
- c. Menciptakan kebebasan individu dalam hal kesejahteraan sosial.
- d. Menempatkan ibadah kepada Allah lebih dari segalanya. Meraih tujuan perekonomian diperintahkan Allah SWT.
- e. Membentuk masyarakat dengan norma sosial yang kokoh yang menjunjung tinggi rasa persaudaraan dan keadilan yang universal.⁴⁹

3. Prinsip-Prinsip Hukum Ekonomi Syariah

Hukum ekonomi Syariah sebagai produk hukum di bidang ekonomi yang merupakan kodifikasi dari norma-norma fiqh muamalah yang disesuaikan dengan kebutuhan realitas sosial yang berkembang, maka KHES memberikan semangat bahwa hukum yang terkandung di dalamnya memiliki asas-asas sebagai berikut:

- a. Prinsip Keadilan Keadilan dalam hukum Islam secara umum, dan hukum ekonomi syariah secara khusus sangat penting sebagai basis filosofis. Hal ini sejalan dengan spirit Alquran sebagai sumber utama hukum ekonomi

⁴⁸ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Predana Media Group, 2019), h. 2.

⁴⁹ Toha Andiko, Suansar Khatib, Romi Adetio Setiawan, *Maqashid Syariah Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Samudra Biru, 2018), h. 76.

syariah itu sendiri di dalam Alquran kata keadilan disebut lebih dari 1000 kali, menempati posisi terbanyak ketiga setelah kata Allah dan ilmu pengetahuan. Oleh karena banyaknya kata keadilan di dalam Alquran Muhammad Daud Ali menyebutnya sebagai asas yang sangat penting dalam hukum Islam dan karenanya asas keadilan dapat dikatakan sebagai asas semua asas hukum Islam. Penggunaan kata adil yang bermakna sama dilakukan dengan teliti dan tidak berpihak adalah bagian dari keadilan hukum (legal Justice). Majid hadhuri membagi keadilan hukum menjadi dua: keadilan prosedural dan keadilan substantive (Khadduri, 1984). Dalam keadilan procedural, formal atau keadilan hukum acara.

- b. Prinsip Kepastian Hukum Asas kepastian hukum merupakan sebagian dari ciri negara hukum. Negara hukum sebagaimana diketahui adalah negara yang setiap langkah kebijaksanaan, baik yang sementara berjalan maupun yang akan dilaksanakan oleh pemerintah berdasarkan hukum. Demikian halnya masyarakat yang diayomi oleh hukum itu harus berbuat sesuai dengan aturan yang jelas sehingga diharapkan mempedomani dan melaksanakan hukum itu tanpa keragu-raguan. Pada titik ini pemerintah pun harus tunduk kepada hukum. Kepastian hukum di sini erat kaitannya dengan asas legalitas. Artinya hukum yang tujuannya antara lain untuk menertibkan masyarakat harus jelas diketahui oleh masyarakat sehingga jika sekiranya di dalam hukum itu adalah larangan sudah jelas hal-hal yang dilarang. Demikian halnya jika ada sanksi atas larangan tersebut juga sudah tercantum secara tegas. Oleh sebab itu, dalam konteks hukum

ekonomi syariah yang terkodifikasi dalam KHES sebagai norma hukum yang berhubungan dengan praktik muamalah Syariah harus memiliki aturan yang jelas. Jika pun dalam pasal-pasal tersebut memberikan sanksi dan denda, maka mekanismenya harus dijelaskan dengan jelas.

- c. Prinsip Kemanfaatan Dan Kemaslahatan Asas ini mengandung pengertian bahwa semua bentuk norma hukum yang dituangkan dalam mendatangkan kemanfaatan dan kemaslahatan bagi Hakim dan memutus sengketa perkara ekonomi syariah yang menjadi kewenangan di lingkungan peradilan agama. Oleh sebab itu norma hukum yang tertuang dalam kompilasi hukum ekonomi syariah merupakan produk ijtihad yang khas Indonesia untuk mengisi kekosongan hukum. Asas kemanfaatan dan kemaslahatan ini sangat relevan dengan tujuan hukum Islam secara universal. Sebagaimana yang telah dilakukan para fuqaha klasik yang merumuskan tujuan hukum Islam berdasarkan teks-teks keagamaan baik dari Al-Qur'an maupun hadis nabi sebagai upaya mewujudkan kemaslahatan. Hukum ekonomi syariah yang merupakan norma-norma etik praktis dalam bidang ekonomi memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam bermuamalah berdasarkan hukum Islam.⁵⁰

6. Kajian Umum Tentang Penyelesaian Sengketa

Sengketa adalah suatu situasi di mana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa dirugikan menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak

⁵⁰ "Alim, M. (2020). Asas-asas Hukum Modern dalam Hukum Islam. *Jurnal Media Hukum*, 5."

pertama, serta menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa.

Dalam penyelesaian sengketa, terdapat beberapa mekanisme penyelesaian sengketa, yaitu litigasi (dalam pengadilan) dan non litigasi (diluar pengadilan).

1. Litigasi

Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan atau pengadilan. Dalam konteks hukum, litigasi melibatkan dua pihak atau lebih yang berperkara dan mengajukan tuntutan hukum di hadapan hakim untuk mendapatkan keputusan yang mengikat secara hukum.

Tahapan Litigasi dalam Penyelesaian Sengketa:

1. Pendaftaran Gugatan, Pihak yang merasa dirugikan (penggugat) mengajukan gugatan ke pengadilan yang berwenang.
2. Pemeriksaan Awal (Verifikasi Administratif), Pengadilan memeriksa kelengkapan berkas gugatan, yurisdiksi, dan legal standing para pihak.
3. Mediasi, Sebelum masuk ke tahap persidangan, pengadilan biasanya mewajibkan para pihak untuk menempuh mediasi sebagai upaya penyelesaian damai.
4. Persidangan, Jika mediasi gagal, perkara dilanjutkan ke persidangan dengan tahapan:
 - a. Pembacaan gugatan
 - b. Jawaban tergugat
 - c. Replik dan duplik
 - d. Pembuktian (dokumen, saksi, ahli, dan alat bukti lain)

f. Kesimpulan para pihak

5. Putusan Hakim, Hakim memberikan keputusan berdasarkan fakta dan bukti yang diajukan.
6. Upaya Hukum, Jika salah satu pihak tidak puas dengan putusan, dapat mengajukan banding, kasasi, atau peninjauan kembali (PK) ke tingkat pengadilan yang lebih tinggi.

Litigasi sering digunakan dalam kasus yang memerlukan kepastian hukum, seperti sengketa perdata, pidana, ketenagakerjaan, dan bisnis. Namun, dalam beberapa kasus, metode penyelesaian sengketa non-litigasi seperti mediasi atau arbitrase lebih disarankan karena lebih cepat dan fleksibel.⁵¹

2. Non Litigasi

Non-litigasi adalah penyelesaian masalah hukum diluar proses peradilan. Non litigasi ini pada umumnya dilakukan pada kasus perdata saja karena lebih bersifat privat.

Penyelesaian sengketa diluar lembaga peradilan yaitu secara musyawarah atau kekeluargaan untuk mencapai perdamaian bagi para pihak. Penyelesaian sengketa semacam ini dikenal dengan nama penyelesaian sengketa alternatif yang merupakan terjemahan dari *alternative disputes resolution*.

Merujuk pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, alternatif penyelesaian sengketa (APS) terdiri dari penyelesaian di luar pengadilan dengan menggunakan metode konsultasi, negosiasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

⁵¹ Nurnaningsih, Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata, Rajawali Pers, 2011, hal 11

Jenis-jenis APS sebagaimana diatur dalam pasal di atas tersebut dapat dipilih baik oleh para pelaku bisnis maupun masyarakat pada umumnya untuk menyelesaikan persengketaan perdata yang mereka alami.

a) Alternatif Penyelesaian Sengketa

1. Mediasi

Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator. (Pasal 1 Angka 6 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 2 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan).

Mediasi jelas melibatkan keberadaan pihak ketiga sebagai pihak yang bersifat netral, independen, tidak memihak dan ditunjuk oleh para pihak. Mediator berkewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan pada kehendak dan kemauan para pihak. Jika proposal penyelesaian disetujui oleh para pihak, barulah proposal tersebut ditanda tangani para pihak.⁵²

2. Negosiasi

Pasal 6 ayat 2 Undang-Undang No 30 tahun 1999, negosiasi diberikan tenggang waktu penyelesaian paling lama 14 hari dan penyelesaian sengketa tersebut harus dilakukan dalam bentuk pertemuan langsung oleh dan antara para pihak yang bersengketa.

Negosiasi adalah cara penyelesaian sengketa dimana antara dua orang atau lebih/para pihak yang mempunyai hal atau bersengketa saling melakukan kompromi atau tawar menawar terhadap kepentingan penyelesaian suatu hal atau

⁵² Rachmadi Usman, mediasi di pengadilan dalam teori dan praktek, sinar grafika, 2012, hal 23.

sengketa untuk meencapai kesepakatan. Dengan kompromi tersebut diharapkan akan tercipta win-win solution dan akan mengakhiri sengketa tersebut secara baaik.

Pihak yang melakukan negosiasi disebut negosiator, sebagai seorang yang dianggap bisa melakukan negosiasi. Seorang negosiator harus mempunyai keahlian dalam menegosiasi hal yaang disengketakan antara kedua pihak. Persetujuan atau kesepakatan yang telaah dicapai oleh para pihak dan dilaksanakan sebagaimana mestinya. Kesepakatan tersebut bersifat final dan mengikaat bagi para pihak.

3. Konsiliasi

Konsiliasi adalah usaha mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan penyelesaian. Dalam menyelesaikan perselisihan, konsiliator memiliki hak dan kewenangan untuk menyampaikan pendapat secara terbuka dan tidak memihak kepada yang bersengketa. Selain itu, konsiliator tidak berhak untuk membuat keputusan dalam sengketa untuk dan atas nama para pihak sehingga keputusan akhir merupakan proses konsiliasi yang diambil sepenuhnya oleh para pihak dalam sengketa yang dituangkan dalam bentuk kesepakatan diantara mereka.⁵³

b) Arbitrase

Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Poin 1 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah “cara

⁵³ Auliaardina.blogspot.com/2010/11/penyelesaian-sengketa-non-litigasi.html.

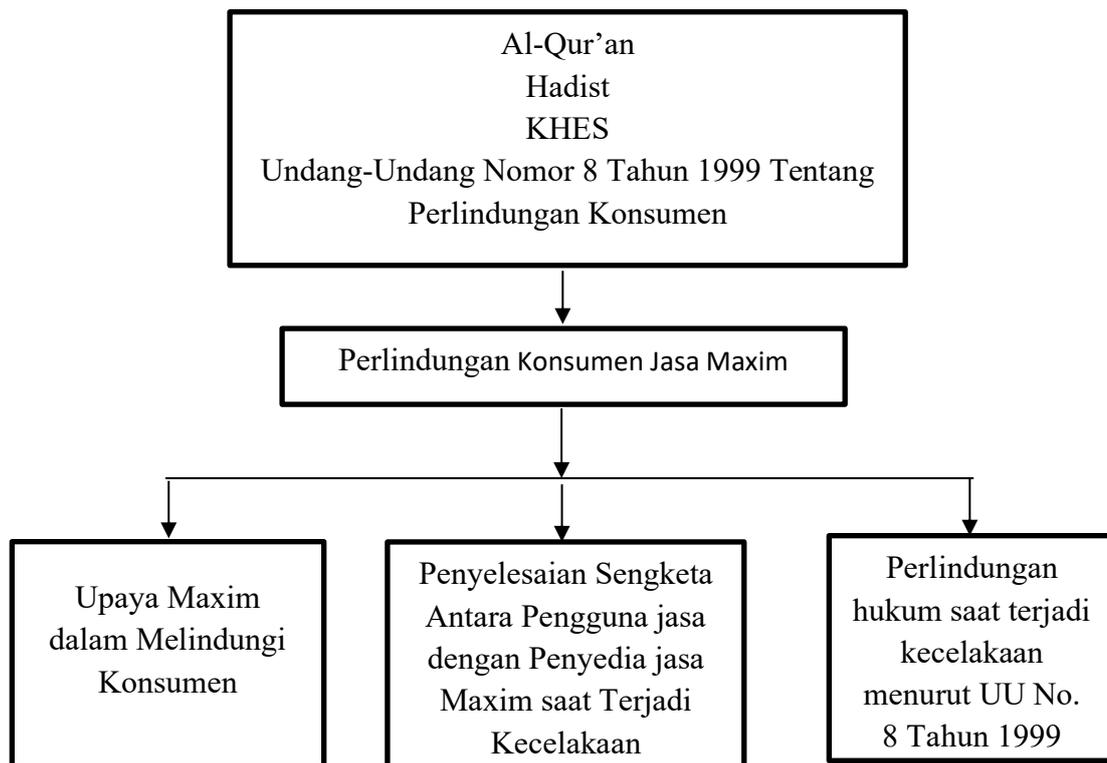
penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.”

Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang di dasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Pelaksanaan arbitrase harus didasari pada kesepakatan dari para pihak dalam bentuk tertulis, untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi dalam realisasi suatu perjanjian. Kesepakatan tersebut dapat diatur dalam dan merupakan suatu klausula dalam perjanjian, ataupun sibuat sendiri oleh para pihak setelah sengketa terjadi.⁵⁴

⁵⁴ Rindyriantika.blogspot.com/2011/04/pengertian-arbitrase.html.

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Kerangka pikir ini menggambarkan dasar hukum dan landasan konseptual yang menjadi dasar perlindungan hukum pengguna jasa Maxim saat terjadi kecelakaan. Dasar hukum utamanya yaitu Al-Qur'an surah Al-Baqarah 2/279, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam penelitian ini ada 3 hal pokok yang diangkat menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Pertama, bagaimana upaya Maxim dalam perlindungan konsumen. Kedua, bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara pengguna jasa transportasi Maxim dengan penyedia jasa jika terjadi kecelakaan. Ketiga, bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ojek *online* Maxim saat terjadi kecelakaan menurut Undang-Undang N0. 8 Tahun 1999.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian empiris, dimana penelitian dengan adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama, seperti hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian empiris digunakan dalam menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam aspek kemasyarakatan.⁵⁵

2. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti oleh peliti, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan sosiologis atau *socio-legal research*, yaitu pendekatan penelitian yang mengkaji persepsi dan perilaku hukum orang (manusia dan badan hukum) yang terjadi dilapangan. .⁵⁶

B. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data skunder, yaitu sebgai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber pertama dimana sumber data dihasilkan, data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat

⁵⁵ Bambang Suggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo, Persada, 2003) hal 43

⁵⁶ M.A Prof. Dr. H. Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), 201.

pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari.⁵⁷

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitiannya. Peneliti menggunakan data ini sebagai data pendukung yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data sekunder yang dipakai oleh penulis adalah beberapa sumber yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan, antara lain: Al-Qur'an, hadits, buku, kitab-kitab fiqh, skripsi dan literatur-literatur lainnya yang mendukung.

C. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang akan dilakukan penelitian berada di Kota Palopo. Lokasi tersebut menjadi pilihan penulis sebab terdapat beberapa data yang bisa dijadikan bahan kajian terhadap perlindungan konsumen pengguna jasa maxim saat terjadi kecelakaan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

D. Definisi Istilah

1. Perlindungan hukum

Perlindungan hukum merupakan sebuah bentuk perlindungan yang mengikat seluruh masyarakat sebagai wujud dari representasi hukum, kepastian hukum menjadikan hukum sebagai peraturan dasar yang wajib ditaati oleh masyarakat. Perlindungan huukum telah tercantum dalam pasal 28D ayat (1) UUD Tahun 1945 yang menyatakan bahwa,

“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.”⁵⁸

⁵⁷ Saifudin Azwar, Metode Penelitian (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), 91.

2. Konsumen

Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.⁵⁹

3. Pengertian Ojek Online

Ojek online merupakan angkutan umum yang sedang banyak diminati masyarakat, sama dengan ojek pada umumnya ojek online menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan peningkatan. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian terjun langsung di lapangan. Observasi tersebut untuk mengamati dan mencermati bagaimana perlindungan hukum pengguna jasa Maxim saat terjadi kecelakaan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk mengumpulkan data-data dengan metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek peneliti, data yang diperoleh dengan tanya jawab dari pihak pemberi informasi yang memiliki peran penting dalam bidang yang ingin kita kaji, dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada responden yang dianggap tepat

⁵⁸ Anak Agung Mirah Satria Dewi, 2017, “*Perlindungan Hukum Hak Cipta Terhadap Cover Versioon Lagu Di Youtube*”, Jurnal Magister Hukum Udayana Vol 6 No 4. Hlm 516

⁵⁹ Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran Tentang Rancarang Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen, Jakarta, 1981, hlm 2.

untuk memberikan keterangan-keterangan tentang penelitian ini, yaitu kepada pihak driver maxim dan konsumen.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat sendiri atau oleh orang lain, teknik dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan data-data yang belum di dapatkan melalui teknik observasi dan wawancara, dengan teknik ini peneliti mengumpulkan data dari dokumen yang sudah ada, sehingga penulis dapat memperoleh catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini teknik analisis data dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan untuk tujuan penelitian atau analisis. Terdapat beberapa metode pengumpulan data yang dapat dilakukan, seperti wawancara, observasi, atau studi dokumentasi.

2. Reduksi Data

Setelah data terkumpul, maka dilakukan proses reduksi data untuk menyederhanakan dan menyajikan data secara sistematis. Dalam hal ini, data yang

tidak relevan atau tidak penting dapat dihapus atau disederhanakan untuk mempermudah analisis.

3. Penyajian Data

Data yang telah terkumpul kemudian diorganisir dan disajikan dengan cara yang mudah dipahami, misalnya dengan menggunakan tabel, grafik, atau diagram. Tujuannya adalah untuk memudahkan analisis dan pemahaman terhadap data yang telah dikumpulkan.

4. Penarikan Kesimpulan

Setelah data disajikan, dilakukan analisis data untuk menarik kesimpulan atau inferensi dari data tersebut. Analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan metode analisis kualitatif, hasil dari analisis data kemudian digunakan untuk menyusun laporan atau publikasi ilmiah yang dibutuhkan.⁶⁰

⁶⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&Q*, (Bandung: Alfabeta, 2018). Hal 255.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum Lokasi Penelitian

1. Profil Singkat Kota Palopo

Letak geografis Kota Palopo berada pada $2^{\circ}53'15''$ – $3^{\circ}04'08''$ Lintang Selatan dan $120^{\circ}03'10''$ – $120^{\circ}14'34''$ Bujur Timur. Kota Palopo memiliki batas-batas: Utara – Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu; Selatan - Kecamatan Bua Kabupaten Luwu; Barat - Kecamatan Tondon Nanggala Kabupaten Toraja Utara; Timur – Teluk Bone. Luas wilayah Kota Palopo tercatat 247,52 km persegi yang meliputi 9 kecamatan dan 48 kelurahan. Kecamatan terluas di Kota Palopo adalah Kecamatan Wara Barat dengan luas 54,13 km persegi atau mencakup 21,87 persen dari luas Kota Palopo secara keseluruhan. Sedangkan, kecamatan dengan luas terkecil adalah Kecamatan Wara Utara dengan luas 10,58 km persegi atau hanya sebesar 4,27 persen dari luas Kota Palopo.

Jarak antara Kota Palopo ke Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar, adalah 390 km. Jarak seluruh ibukota kecamatan ke ibukota Kota Palopo semua relatif dekat, berkisar antara 1 – 5 km, yang terjauh adalah ibukota Kecamatan Telluwanua dengan jarak tercatat sekitar 12,00 km. Kota Palopo terdiri dari 9 kecamatan, antara lain: Wara Selatan, Sendana, Wara, Wara Timur, Mungkajang, Wara Utara, Bara, Telluwanua, dan Wara Barat.

2. Profil Maxim

Berdasarkan situs resminya perusahaan *Maxim* hadir sejak tahun 2003 di Rusia, pendiri Maxim ialah para insinyur muda dari Kota Kurgan yang ahli di

bidang teknologi pembuatan dan produksi komputer.⁶¹ Sejarah awal *Maxim* dimulai dari pelayanan taksi kecil di Kota Chardinsk yang ada di pegunungan. Seiring berjalannya waktu perusahaan *Maxim* mulai menciptakan teknologi dan inovasi dalam pemesanan menggunakan jasa, sehingga pemesanan menjadi lebih modern, mudah dipakai dan aman. Dengan adanya terobosan-terobosan yang lebih modern ini lah kemudian *Maxim* hadir membuka cabang di hampir seluruh kota di Rusia. *Maxim* berkembang menjadi perusahaan transportasi online yang tidak hanya fokus ke taksi, tetapi juga jenis layanan angkutan lain seperti ojek atau mobil pada umumnya. Sehingga pada tahun 2014, *Maxim* mulai memperluas bisnis ke luar Rusia dengan membuka cabang di beberapa Negara. Misalnya Ukraina, Kazakistan, Georgia, Bulgaria, Tajikistan, Belarusia, Azerbaijan, Italia hingga Indonesia.⁶²

Perusahaan *Maxim* juga mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2018, dan hanya ada di beberapa kota di Indonesia. Perusahaan *Maxim* dimiliki oleh perusahaan asal Rusia. Di Indonesia, *Maxim* dikelola oleh PT. Teknologi Perdana yang berkantor di Jakarta Selatan. Adapun direktur pengembangan *Maxim* di Indonesia oleh Dmitry Radzun. Hingga saat ini, *Maxim* sudah beroperasi di beberapa kota besar di Indonesia, seperti di Yogyakarta, Pekanbaru, Solo, Balikpapan, Bandar Lampung, Denpasar, Pontianak, Banjarmasin, Jambi, Singkawang, Samarinda, Padang, Banda Aceh, Palembang dan termasuk kota

⁶¹ Agustis Setyo Wardani, *Maxim*, <https://www.liputan6.com/teknoread/4140565/maxim-ojol-asal-rusia-penantang-gojek-dan-grab-di-indonesia>. (Diakses pada tanggal 28 Juli 2020. Pukul 21.13)

⁶² *Info Maxim*, <https://wartakota.tribunnews.com/2019/10/08/ini-keunikan-maxim-ojek-online-asal-rusia-yang-sudah-rambah-indonesia-kenapa-mengawali-di-kaltim>. (diakses pada tanggal 28 Juli 23.26)

palopo. Perusahaan *Maxim* yang baru membuka cabang di Indonesia ini juga menawarkan kerjasama bagi masyarakat Indonesia yang ingin bergabung menjadi mitra *Maxim* dalam artian ikut serta mengelola bisnis layanan. Layanan *maxim* mulai beroperasi di kota palopo pada bulan oktober tahun 2021. Pembagian pendapatan umumnya 80-85% untuk driver dan 15-20% untuk *Maxim*. Omset driver *Maxim* didapatkan dari total tarif perjalanan, potongan komisi yang diberikan kepada mitra pengemudi *Maxim* tergantung dengan tarif. Jadi pihak *Maxim* langsung memotong komisi jika transaksi driver dan penumpang selesai, jika tarif yang ditentukan diaplikasi 15.000 (lima belas ribu) maka yang dipotong oleh *maxim* 1.000-1.500 (seribu-seribu lima ratus). Ini adalah salah satu contoh potongan, dengan biaya Rp10.200, kemudian di potong oleh *maxim* sebesar Rp 999.6, yang kemudian yang diterima oleh driver yaitu sebesar Rp 9.2004.



Gambar 2.2

Sebagian besar pengemudi *Maxim* di Palopo adalah laki-laki, transportasi yang digunakan Driver *Maxim* Kota Palopo yang mendaftar ada 2 (dua) yaitu kendaraan bermotor dan Bermobil.

Usia	Pengemudi	Persentase
18-35	110	65%
36-45	40	23,5%
46	20	11,5%
Jumlah	170	100%

Gambar 2.3

1. Upaya Maxim dalam melindungi konsumen

Upaya Maxim dalam perlindungan konsumen meliputi beberapa aspek:

- a. Maxim memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, termasuk memberikan kompensasi yang adil dan memuaskan.

Hal ini dinyatakan oleh Andi M Bangsawan selaku Promotor Maxim bahwa:

"Pihak Maxim bertanggung jawab apabila terjadi kecelakaan selama aplikasi Maxim masih aktif, dan Maxim juga memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kecelakaan yang dialami. Namun, jika pengemudi tidak mengaktifkan aplikasinya, maka Maxim tidak bertanggung jawab atas kecelakaan tersebut."⁶³

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maxim mengcover penumpang dan driver maxim saat terjadi kecelakaan ketika dalam aplikasi atau dalam transaksi, ketika aplikasi aktif, sistem Maxim dapat mencatat lokasi, waktu, dan detail perjalanan, yang kemudian menjadi bukti bahwa kecelakaan terjadi dalam lingkup layanan resmi Maxim. Sebaliknya, jika aplikasi tidak aktif, pengemudi dianggap tidak sedang menjalankan layanan Maxim sehingga insiden yang terjadi di luar kontrol Maxim.

⁶³ Wawancara dengan Andi M Bangsawan promotor Maxim, 30 januari 2025

Maxim memastikan konsumen mendapatkan perlindungan berupa kompensasi atau mekanisme ganti rugi lainnya. Hal ini didasarkan pada tanggung jawab moral dan legal Maxim untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan pengguna layanan. Perlindungan ini biasanya mencakup biaya pengobatan, kompensasi atas kerusakan barang, atau bentuk ganti rugi lainnya yang relevan dengan kerugian yang dialami konsumen akibat kecelakaan.

b. Maxim memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada konsumen tentang produk dan jasa yang ditawarkan.

Hal ini dinyatakan oleh Andi M Bangsawan selaku Promotor Maxim bahwa:

“Di aplikasinya itu sudah tertera tarifnya berapa yang harus dibayar oleh konsumen, jadi driver itu tidak bisa nalebihkan tarifnya”⁶⁴

Berdasarkan wawancara diatas, dalam aplikasi Maxim, tarif yang harus dibayarkan oleh konsumen telah tercantum secara jelas dan transparan. Tarif ini dihitung secara otomatis oleh sistem berdasarkan jarak perjalanan, waktu tempuh, dan faktor-faktor lain yang telah ditentukan sebelumnya. Karena tarif telah ditentukan oleh sistem aplikasi, pengemudi tidak memiliki kewenangan untuk menaikkan atau mengubah jumlah biaya yang harus dibayar oleh konsumen.

Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konsumen mendapatkan layanan dengan harga yang adil dan sesuai dengan estimasi awal yang ditampilkan di aplikasi. Transparansi ini juga memberikan rasa aman kepada konsumen, karena mereka mengetahui sejak awal berapa biaya yang akan mereka keluarkan untuk perjalanan mereka.

⁶⁴ Wawancara dengan Andi M Bangsawan promotor Maxim, 30 januari 2025

Sistem yang diatur secara otomatis ini sekaligus menjadi mekanisme pengawasan agar pengemudi tidak dapat melakukan manipulasi tarif. Jika terdapat perbedaan antara tarif yang tercantum di aplikasi dengan yang diminta pengemudi, konsumen memiliki hak untuk mengajukan keluhan melalui fitur layanan pelanggan yang disediakan oleh Maxim. Dengan demikian, sistem tarif dalam aplikasi ini mendukung prinsip keadilan, transparansi, dan kepuasan pelanggan dalam setiap transaksi.

c. Maxim memiliki sistem pengaduan yang efektif dan efisiensi untuk menangani keluhan konsumen.

Hal ini dinyatakan oleh Andi M Bangsawan selaku Promotor Maxim bahwa:

“Kalau sistem pengaduannya konsumen itu bisa mengadukan keluhannya lewat aplikasi Maxim, karena dalam aplikasi maxim sudah tertera pengaduan untuk keluhan yang dialami, jadi pihak Maxim bisa tau apa saja yang dikeluhkan konsumen”⁶⁵

Berdasarkan wawancara diatas, sistem pengaduan pada aplikasi Maxim dirancang untuk memudahkan konsumen dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan yang mereka alami selama menggunakan layanan. Konsumen dapat mengajukan pengaduan secara langsung melalui fitur pengaduan yang telah tersedia di dalam aplikasi. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melaporkan berbagai bentuk keluhan, mulai dari pelayanan pengemudi, tarif perjalanan, hingga masalah teknis yang mungkin terjadi selama penggunaan aplikasi.

⁶⁵ Wawancara dengan Andi M Bangsawan promotor Maxim, 30 januari 2025

Dengan adanya sistem pengaduan ini, Maxim memiliki akses langsung untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh konsumen. Setiap pengaduan yang masuk akan diterima oleh tim layanan pelanggan Maxim, yang bertugas untuk menganalisis dan menindaklanjuti setiap laporan. Hal ini menunjukkan komitmen Maxim untuk memberikan pelayanan terbaik dengan cara mendengarkan dan merespons kebutuhan serta kekhawatiran konsumen.

Selain itu, fitur pengaduan ini juga dirancang agar mudah diakses dan digunakan oleh konsumen, sehingga mereka tidak menghadapi kesulitan dalam melaporkan keluhan. Dengan sistem ini, Maxim dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, baik dalam pelayanan maupun dalam pengelolaan sistem secara keseluruhan. Proses ini mendukung terciptanya hubungan yang baik antara konsumen dan pihak Maxim, sekaligus meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan.

d. Maxim memiliki prosuder yang jelas dan transparan dalam menangani kecelakaan.

Hal ini dinyatakan oleh Andi M Bangsawan selaku Promotor Maxim bahwa:

“Maxim memberikan pelatihan pengoprasian aplikasi dan berkendara yang aman (*safety riding*) Adanya laman dan pelatihan tersebut ialah sebagai tindakan pencegahan, untuk mencegah adanya kerugian-kerugian yang dapat diderita oleh konsumen maupun pengendara itu sendiri. Maxim juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk driver, dimana sebelum mengemudi driver harus mengaktifkan GPS, mengaktifkan fitur keamanan dan memastikan keamanan dimana driver harus memastikan bahwa kendaraannya itu dalam kondisi baik, serta memastikan bahwa semua peralatan keselamatan seperti sabuk pengaman, helm, kaca spion berfungsi dengan baik. Kalau terjadi kecelakaan pihak Maxim

bertanggungjawab mulai dari pengobatan sampai dengan ganti rugi ke konsumen”⁶⁶

Dari hasil wawancara diatas, kita ketahui bahwa upaya yang dilakukan oleh Maxim dalam perlindungan konsumen itu sudah diterapkan dengan baik oleh pihak Maxim. Apabila terjadi kecelakaan selama perjalanan yang difasilitasi melalui aplikasi Maxim, pihak Maxim bertanggung jawab untuk memberikan bantuan kepada konsumen. Tanggung jawab tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari biaya pengobatan untuk konsumen yang mengalami luka-luka hingga pemberian ganti rugi atas kerugian lain yang mungkin timbul akibat insiden tersebut, seperti kerusakan barang pribadi atau kehilangan.

Tanggung jawab ini merupakan bentuk komitmen Maxim untuk memastikan keamanan dan kenyamanan konsumen dalam menggunakan layanan mereka. Maxim menyadari bahwa insiden kecelakaan dapat menyebabkan dampak fisik, emosional, dan finansial bagi konsumen, sehingga langkah-langkah penanganan yang cepat dan tepat sangat diperlukan. Dalam hal ini, Maxim biasanya memiliki mekanisme perlindungan yang mencakup asuransi atau bentuk kompensasi lain yang relevan untuk menjamin pemenuhan hak-hak konsumen.

Prosedur penanganan kecelakaan juga melibatkan sistem pelaporan melalui aplikasi atau kanal layanan pelanggan Maxim, di mana konsumen dapat melaporkan insiden dengan menyertakan informasi yang relevan. Hal ini memudahkan Maxim untuk memverifikasi kejadian dan segera mengambil langkah-langkah penyelesaian. Dengan demikian, Maxim menunjukkan tanggung

⁶⁶ Wawancara dengan Andi M Bangsawan promotor Maxim, 30 januari 2025

jawabnya sebagai penyedia layanan transportasi berbasis teknologi yang peduli terhadap kesejahteraan konsumen.

Andi M Bangsawan, menuturkan bahwa “sebagai bentuk pertanggung jawaban Maxim, selain memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan, Maxim juga memberikan sanksi kepada oknum pengendara. Terdapat 2 (dua) macam kategori sanksi.

a) *Autto Suspend*: Rekan pengendara akan mendapatkan sanksi dari pelanggaran yang dilakukan berdasarkan deteksi kecurangan dari sistem Maxim.

b) *Manual Suspend*: rekan pengendara akan mendapatkan sanksi dari pelanggaran yang dilakukan berdasarkan laporan dari pelanggan ataupun pihak lain terhadap layanan yang diberikan.⁶⁷

PT Teknologi Perdana Indonesia Maxim telah menjalin kerja sama dengan Yayasan Pengemudi Selamat Sejahtera Indonesia (YPSSI) sejak tahun 2021 untuk memberikan perlindungan dan jaminan keselamatan bagi penumpang serta mitra pengemudi. YPSSI adalah yayasan sosial yang fokus memberikan bantuan dana kepada penumpang dan mitra pengemudi yang mengalami kecelakaan saat menggunakan layanan Maxim. Bantuan ini mencakup biaya pengobatan untuk berbagai tingkat keparahan kecelakaan, termasuk hingga kasus kematian akibat kecelakaan dalam perjalanan menggunakan layanan Maxim.

Hingga saat ini, Maxim dan YPSSI telah menyalurkan santunan dengan total nilai lebih dari Rp6 miliar kepada penumpang dan mitra pengemudi yang mengalami kecelakaan. Kerja sama ini menunjukkan komitmen Maxim dalam

⁶⁷ Wawancara dengan Andi M Bangsawan Promotor Maxim Kota Palopo, 30 Januari 2024

meningkatkan keselamatan dan memberikan perlindungan sosial bagi seluruh pengguna layanannya.

Hal ini dinyatakan oleh Andi M Bangsawan selaku Promotor bahwa:

“Maxim menyediakan asuransi jadi ketika terjadi kecelakaan itu ditanggung sama pihak Maxim dengan bekerja sma dengan YPSSI, jadi adaji asuransi yang di berikan kepada driver dan penumpang.”⁶⁸

2. Mekanisme penyelesaian sengketa antara pengguna jasa transportasi Maxim dengan penyedia jasa jika terjadi kecelakaan.

Penyelesaian sengketa antara pengguna jasa transportasi Maxim dengan penyedia jasa jika terjadi kecelakaan umumnya diawali dengan pelaporan kecelakaan melalui aplikasi atau layanan pelanggan Maxim. Setelah kecelakaan terjadi, pengguna atau pengemudi dapat melaporkan insiden tersebut untuk mendapatkan penanganan awal dari Maxim. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi kecelakaan diterima dan dicatat oleh pihak Maxim, yang akan membantu mereka dalam memproses klaim atau memberikan panduan bagi pengguna dan pengemudi terkait langkah-langkah berikutnya. Hal ini dikatakan oleh Andi M. Bangsawan selaku promotor Maxim bahwa:

“Jika terjadi kecelakaan harus diawali dengan melaporkan kecelakaan melalui aplikasi atau layanan pelanggan maxim, dimana di aplikasi itu sudah disediakan namanya penganduan, jadi konsumen bisa mengadakan jika terjadi kecelakaan supaya bisa ditangani oleh pihak maxim”⁶⁹

Adapun penyelesaian sengketa antara pengguna jasa transportasi Maxim dengan penyedia jasa jika terjadi kecelakaan dapat ditempuh dengan 2 cara, yaitu:

⁶⁸ Wawancara dengan Andi M Bangsawan Promotor Kota Palopo, 30 januari 2024

⁶⁹ Wawancara dengan Andi M Bangsawan promotor Maxim, 30 januari 2025

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa dalam pengadilan adalah proses hukum yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa atau konflik antara dua pihak atau lebih yang menggunakan proses hukum yang sah dan terjamin. Namun penyelesaian yang digunakan oleh pihak Maxim penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 07 November 2024 dengan Nurul Azizah selaku konsumen bahwa pihak maxim memberikan jalur penyelesaian sengketa melalui pengadilan jika konsumen merasa sangat dirugikan. Pada dasarnya jika konsumen mengalami kerugian, maka dapat dilakukan penyelesaian ganti rugi secara damai antara pelaku usaha dan konsumen. Akan tetapi, jika upaya perdamaian tersebut gagal, maka konsumen juga berhak untuk melakukan upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa tersebut.⁷⁰

Hal ini juga disampaikan oleh Andi M Bangsawan selaku promotor Maxim bahwa:

“Maxim itu memberikan 2 pilihan penyelesaian sengketa kepada konsumen, dimana konsumen bisa memilih penyelesaian sengketa didalam pengadilan jika merasa sangat dirugikan”⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pihak maxim memberikan jalur penyelesaian sengketa melalui pengadilan jika konsumen merasa sangat dirugikan. Pada dasarnya jika konsumen mengalami kerugian, maka dapat dilakukan penyelesaian ganti rugi secara damai antara pelaku usaha dan konsumen. Akan tetapi, jika upaya perdamaian tersebut gagal, maka konsumen

⁷⁰ Wawancara dengan Nurul Aziza pengguna Maxim, 07 November 2024

⁷¹ Wawancara dengan Andi M Bangsawan promotor Maxim, 30 januari 2025

juga berhak untuk melakukan upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Menurut analisis penulis, Maxim memberikan opsi jalur penyelesaian sengketa melalui pengadilan sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan. Namun, pendekatan utama yang diutamakan adalah penyelesaian secara damai antara pelaku usaha dan konsumen untuk mencapai kesepakatan bersama tanpa melibatkan proses hukum. Jika upaya penyelesaian damai tersebut tidak berhasil, konsumen tetap memiliki hak untuk menempuh jalur hukum guna memastikan ganti rugi atau penyelesaian sengketa secara formal. Hal ini mencerminkan adanya fleksibilitas dalam penyelesaian sengketa, dengan mengutamakan perdamaian, namun tetap menjamin akses hukum bagi konsumen jika diperlukan.

Jika upaya damai tidak berhasil, konsumen berhak untuk menempuh jalur hukum sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hak ini mencakup:

1. Mengajukan Gugatan Perdata: Konsumen dapat menuntut ganti rugi melalui pengadilan.
2. Melaporkan Pelanggaran Pidana: Jika pelaku usaha terbukti melanggar ketentuan pidana dalam UUPK, konsumen dapat melaporkannya ke pihak berwenang.
3. Meminta Perlindungan kepada BPSK: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah alternatif jalur hukum yang lebih cepat dan sederhana dibandingkan pengadilan.

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Merujuk pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, alternatif penyelesaian sengketa (APS) terdiri dari penyelesaian di luar pengadilan dengan menggunakan metode konsultasi, negosiasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Jenis-jenis APS sebagaimana diatur dalam pasal di atas tersebut dapat dipilih baik oleh para pelaku bisnis maupun masyarakat pada umumnya untuk menyelesaikan persengketaan perdata yang mereka alami.

a) Alternatif Penyelesaian Sengketa

1) Mediasi

Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator. (Pasal 1 Angka 6 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 2 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan).

Hasil wawancara yang menjelaskan proses penyelesaian sengketa secara mediasi, dengan cara kekeluargaan Hal ini dibenarkan oleh Ikram selaku Driver Maxim bahwa:

“Semisalkan terjadi kecelakaan proses penyelesaian masalahnya itu hanya di selesaikan dengan sistem kekeluargaan. Jadi tanpa melalui proses perundingan yang dibantu oleh mediator.”⁷²

Yang kemudian dibenarkan oleh Andi M. Bangsawan selaku promotor Maxim bahwa:

⁷² Wawancara dengan Ikram Driver Maxim, 02 November 2024

“Sejauh ini belum ada kasus yang melakukan proses mediasi, karena semuanya dapat diselesaikan secara kekeluargaan tanpa melalui proses perundingan yang dibantu oleh mediator. Jadi kami tanpa mediator.”⁷³

Analisis penulis berdasarkan hasil wawancara diatas proses penyelesaian sengketa bisa diselesaikan dengan cara kekeluargaan tanpa melalui pengadilan. Karena dengan penyelesaian secara kekeluargaan lebih cepat dan efisien tidak memerlukan biaya yang besar untuk menyewa mediator dan juga dapat membangun hubungan yang baik antara konsumen dan pihak maxim.

2) Negosiasi

Negosiasi adalah suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melakukan proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif.

Berdasarkan penelitian di Maxim Kota Palopo, peneliti menemukan penyelesaian masalah sejauh ini hanya melalui proses Negosiasi. Hal ini dikatakan oleh Dhea selaku pengguna Maxim bahwa:

“Saat saya mengalami kecelakaan pihak Maxim bertanggungjawab dari pengobatan awal sampai akhir, karna luka yang saya alamipun bukan luka serius jadi proses penyelesaiannya pun hanya berunding untuk mencari solusi yang baik dengan melakukan kesepakatan”⁷⁴

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Natafli Reja selaku Driver Maxim bahwa:

“Saat kecelakaan saya dan penumpang dilarikan ke rumah sakit. selain itu, pengobatan saya dan penumpang ditanggung sama pihak maxim dari pengobatan awal sampai akhir, jadi saya dan penumpang damai secara kekeluargaan.”⁷⁵

⁷³ Wawancara dengan Andi M Bangsawan promotor Maxim, 30 januari 2025

⁷⁴ Wawancara dengan Dhea penumpang Maxim, 03 November 2024

⁷⁵ Wawancara dengan Natafli Reja driver Maxim, 02 November 2024

Pihak Maxim menindaklanjuti kasus kecelakaan yang di alami driver dan penumpang dimana kecelakaan tersebut terjadi karena ada pengendara yang melaju kencang sehingga driver pun kaget dan menghindar kemudian terjatuh.

Hal ini dinyatakan oleh Andi M Bangsawan selaku Promotor Maxim Kota Palopo bahwa:

“saat terjadi kecelakaan kami mendapatkan laporan bahwa ada driver dan penumpang mengalami kecelakaan kami memberikan pertanggungjawaban kepada mereka dengan memberikan pengobatan dari awal sampai akhir. Kemudian kami menindak lanjuti apa yang menyebabkan kecelakaan itu terjadi, setelah di usut ternyata driver kaget dan menghindar dari kendaraan mobil yang melaju kencang dari arah bersamaan sehingga membuat mereka terjatuh. Sehingga kami menawarkan untuk bernegosiasi dengan penumpang yang dimana disetujui oleh penumpang itu”⁷⁶

Banyak hal yang dilakukan secara negosiasi oleh pihak Maxim, Driver dan penumpang secara negosiasi, seperti yang dikatakan oleh Ikram selaku driver Maxim bahwa:

“Pernah itu saya dapat orderan, ketika dalam perjalanan untuk saya jemput ternyata jalanan macet, nah pas sampai ke rumah konsumen dia bilang, “lain kali cepat ki sedikit kak karena mauka masuk kampus”, saya bilang iye maaf kak lagi macet dijalan tadi soalnya ada kampanye caleg, terus dia bilang “oiye kak ku paham ji kalau begitu karena memang lagi masa kampanye memang” jadi na maklumi ji karena langganan mi juga”⁷⁷

Menurut analisis penulis penyelesaian masalah dengan cara Negosiasi penumpang dan driver Maxim dapat menjadi lebih efektif melalui empati, komunikasi terbuka, dan tawaran solusi yang saling menguntungkan. Hal ini tidak hanya menyelesaikan masalah dalam jangka pendek tetapi juga membantu

⁷⁶ Wawancara Dengan Andi M Baangsawan Promotor Kota Palopo, 30 Januari 2025

⁷⁷ Wawancara Dengan Ikram Driver Maxim, 02 november 2024

membangun hubungan yang lebih baik antara penumpang, driver, dan layanan Maxim.

3) Konsiliasi

Suatu metode penyelesaian sengketa dengan menyerahkan kepada konsiliator untuk menjelaskan dan menguraikan berbagai fakta serta membuat suatu usulan keputusan penyelesaian, namun keputusan tersebut sifatnya tidak mengikat.

Berdasarkan penelitian di Maxim Kota Palopo, peneliti tidak menemukan penyelesaian masalah melalui proses Konsiliasi. Hal ini dibenarkan oleh Ikram selaku driver Maxim bahwa:

“Kalau penyelesaian secara begitu ndak pernah ji kalau masalah kayak keterlambatan driver atau ketidaknyamanan penumpang, mungkin lebih ke negosiasi ji”⁷⁸

b) Arbitrase

Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Poin 1 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah “cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.”

Berdasarkan penelitian di Maxim Kota Palopo, peneliti tidak menemukan penyelesaian masalah melalui proses Arbitrase. Hal ini dinyatakan oleh Ikram driver Maxim bahwa:

“Sejauh ini belum ada kasus yang melakukan proses arbitrase begitu. Karena dapat diselesaikan secara kekeluargaan ji tanpa ada perjanjian tertulis, dari kedua belah pihak”⁷⁹

⁷⁸ Wawancara dengan Ikram driver Maxim, 02 November 2024

⁷⁹ Wawancara dengan Ikram driver Maxim, 02 November 2024

Menurut analisis penulis berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa sejauh ini belum ada kasus yang menggunakan proses arbitrase atau perjanjian tertulis antara pihak maxim dan konsumen dikarenakan permalahan yang terjadi, kedua belah pihak lebih memilih penyelesaian secara kekeluargaan

Kebolehan mengikatkan diri dalam perjanjian arbitrase harus didasarkan atas kesepakatan bersama.⁸⁰ Apabila para pihak telah terikat dalam perjanjian arbitrase, maka pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak.

Selain lembaga-lembaga arbitrase yang dapat dijadikan pilihan penyelesaian sengketa oleh konsumen yang dirugikan, terdapat lembaga khusus penyelesaian sengketa kosnumen, yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK dibentuk oleh pemerintah di daerah tingkat II (kabupaten/kota) untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka putusan BPSK bersifat *final* dan mengikat, tanpa upaya banding dan kasasi.⁸¹

BPSK dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat yang terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat BPSK yang ditetapkan oleh menteri. Selanjutnya dalam Pasal 45 Ayat (2) Undang- Undang No. 8 Tahun 1999

⁸⁰ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa – Arbitrase Nasional dan Internasional*, h. 37.

⁸¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), h. 142.

tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Hal ini dapat dilakukan jika memang upaya damai sudah tidak dapat ditempuh.

Nantinya putusan majelis arbitrase bersifat *final* dan mengikat. Hal ini diatur dalam Pasal 54 Ayat (1) sampai (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, Pasal 55 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga sudah mengatur jangka waktu pengeluaran putusan oleh majelis yakni paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Hal ini bertujuan untuk menghindari proses penyelesaian sengketa yang berlarut-larut dan tidak kunjung selesai di lingkungan BPSK. Hal ini penting dalam rangka perlindungan konsumen, mengingat masyarakat sebagai konsumen yang dari sudut ekonomi berada dalam pihak yang lemah

Dalam hal pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen karena jasa yang diperdagangkannya maka majelis BPSK berhak menjatuhkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) kepada pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ojek online maxim saat terjadi kecelakaan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan wawancara dengan Nurul Azizah, seorang konsumen pengguna jasa Maxim, dijelaskan bahwa perusahaan memberikan hak kepada konsumen untuk menempuh jalur hukum jika merasa sangat dirugikan.⁸² Hal ini sesuai dengan prinsip yang diatur dalam **Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Dalam konteks kecelakaan yang melibatkan jasa ojek online, penyedia layanan memiliki kewajiban untuk memberikan jaminan keselamatan dan penanganan yang memadai terhadap konsumen, baik melalui ganti rugi, asuransi, maupun penyelesaian damai.

Dari hasil wawancara dengan beberapa pengemudi Maxim, mereka menjelaskan bahwa penyelesaian kecelakaan biasanya dilakukan secara kekeluargaan terlebih dahulu. Pengemudi dan konsumen berusaha menyelesaikan masalah di lokasi kejadian dengan melibatkan pihak ketiga, seperti masyarakat setempat atau polisi lalu lintas, untuk mediasi awal. Namun, jika penyelesaian damai tersebut tidak tercapai, konsumen memiliki hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi secara hukum. Hal ini diatur dalam **Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen**, yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang diderita konsumen.

⁸² Wawancara dengan Nurul Aziza penumpang Maxim 07 N0vember 2024

Penulis menganalisis bahwa meskipun jalur hukum telah tersedia sebagai perlindungan terakhir bagi konsumen, efektivitas pelaksanaannya sering kali bergantung pada kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka. Tidak semua konsumen memahami atau mampu memanfaatkan jalur hukum yang tersedia. Oleh karena itu, perusahaan seperti Maxim sebaiknya meningkatkan edukasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka serta memperbaiki sistem penyelesaian internal, seperti menyediakan asuransi kecelakaan yang lebih transparan dan proses pengaduan yang mudah. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat lebih optimal, baik melalui penyelesaian damai maupun jalur hukum formal.

Mengenai upaya hukum yang bisa dilakukan oleh konsumen jika merasa telah dirugikan oleh pihak penyedia layanan transportasi online Maxim, konsumen dapat menerapkan cara-cara yang telah dimuat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen. Upaya yang bisa dilakukan konsumen untuk dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pihak pelaku usaha yaitu⁸³:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Dalam praktiknya, konsumen yang dirugikan dapat memilih antara dua jalur penyelesaian sengketa yaitu, penyelesaian sengketa di luar pengadilan

⁸³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 45.

melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan umum.

2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dalam praktiknya penyelesaian sengketa bisa ditempuh melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan. Setiap jalur ini memiliki karakteristik dan prosedur yang berbeda, serta memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, tergantung pada kebutuhan konsumen atau pelaku usaha yang bersengketa.

3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada poin (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Dalam praktiknya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, baik melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, aspek pidana yang mungkin timbul dari sengketa tapi tetap bisa berjalan terpisah sesuai dengan ketentuan hukum. Penyelesaian ini berlaku untuk sengketa perdata terkait ganti rugi atau kerugian material yang dialami konsumen, tetapi tidak menghapus atau mengurangi tanggung jawab pidana pelaku usaha jika terdapat unsur pidana.

Berikut adalah contoh gambaran bagaimana hal ini diterapkan:

1. Proses Pidana Berjalan Terpisah: Jika dalam sengketa konsumen ada indikasi kuat tindakan pidana, seperti penipuan atau pemalsuan, konsumen dapat melaporkan kejadian tersebut ke pihak berwenang, seperti kepolisian. Kasus pidana ini akan diproses secara terpisah di luar penyelesaian perdata, meskipun kedua proses dapat berjalan paralel.

2. Tidak Menghilangkan Tanggung Jawab Pidana: Jika pelaku usaha menyelesaikan sengketa secara perdata di BPSK dan mengganti kerugian yang dialami konsumen, tanggung jawab pidana tetap berlaku bila tindakan pelaku memenuhi unsur pidana. Misalnya, pelaku usaha yang melakukan kecurangan atau tindakan penipuan tetap bisa dituntut pidana meskipun sudah mencapai kesepakatan perdata.
3. Contoh Kasus dalam Praktik: Sebagai contoh, jika ada pelaku usaha yang terindikasi melakukan tindak pidana dengan menjual produk palsu yang merugikan kesehatan konsumen, penyelesaian di luar pengadilan dapat dilakukan untuk ganti rugi kepada konsumen, tetapi proses hukum pidana tetap berjalan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999). Pelaku usaha tetap bisa dituntut pidana, dan proses pengadilan akan menentukan hukuman pidana yang layak.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, jika mediasi atau arbitrase yang difasilitasi oleh lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak berhasil mencapai kesepakatan, maka salah satu atau kedua pihak dapat membawa kasus ini ke pengadilan sebagai langkah lanjutan. Situasi ini dapat terjadi jika:

1. Tidak Ada Kesepakatan atau Keputusan BPSK Ditolak: Apabila salah satu pihak menolak hasil atau keputusan yang diberikan oleh BPSK (baik dalam proses mediasi atau arbitrase), maka pihak tersebut berhak membawa sengketa ini ke pengadilan negeri. Hal ini biasanya terjadi jika salah satu pihak merasa keputusan tidak adil atau tidak sesuai dengan kerugian yang dialaminya.
2. Ketidakhadiran atau Ketidakpatuhan Salah Satu Pihak: Jika salah satu pihak tidak hadir atau enggan mematuhi ketentuan dalam proses penyelesaian di luar pengadilan, maka BPSK dapat menyatakan upaya penyelesaian ini gagal. Dalam hal ini, pihak yang merasa dirugikan dapat langsung mengajukan gugatan ke pengadilan negeri.
3. Kesepakatan untuk Mengambil Langkah Litigasi: Kadang-kadang kedua pihak sepakat bahwa sengketa tersebut terlalu kompleks atau memerlukan keputusan yang lebih mengikat dari pengadilan, sehingga mereka memilih untuk menghentikan proses non-litigasi dan membawa kasus ke pengadilan.

Dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, terdapat berbagai kemungkinan yang dapat membuat sengketa berlanjut ke pengadilan negeri, meskipun sebelumnya sudah ada upaya untuk menyelesaikannya melalui mediasi atau arbitrase yang difasilitasi oleh lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Proses mediasi dan arbitrase merupakan metode alternatif yang lebih sederhana dan lebih cepat daripada proses litigasi, namun kadang-kadang kesepakatan yang dicapai tidak memuaskan salah satu pihak, yang akhirnya membawa sengketa ke pengadilan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas sudah memenuhi, Maxim sudah menerapkan berbagai aspek yaitu: perlindungan hukum, penyediaan informasi yang transparan, kemudahan sistem pengaduan, serta prosedur penanganan kecelakaan yang jelas, dan jika dilihat dari mekanisme penyelesaian sengketa, maxim menyediakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan dalam pengadilan, tergantung konsumen ingin memilih yang mana. Kemudian jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum yang jelas bagi konsumen pengguna jasa ojek online Maxim dalam kasus kecelakaan. Penyedia layanan transportasi wajib memberikan kompensasi dan ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Perlindungan hukum kepada konsumen sesuai dengan yang telah dikemukakan di bab II tentunya pada Hukum Ekonomi Syariah dimana terdapat prinsip keadilan, kemaslahatan, dan keseimbangan dalam praktiknya pihak Maxim telah menerapkan sistem pengaduan kepada konsumen dan konsumen juga diberikan pilihan penyelesaian sengketa didalam pengadilan atau diluar pengadilan, serta memberikan perlindungan hukum kepada konsumen maupun driver atau pihak yang terkait didalam kasus tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis sesuai dengan apa yang tertuang dalam rumusan masalah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh Maxim adalah bahwa perusahaan ini telah berusaha memenuhi tanggung jawabnya dalam beberapa aspek penting, yaitu: perlindungan hukum, penyediaan informasi yang transparan, kemudahan sistem pengaduan, serta prosedur penanganan kecelakaan yang jelas. Dengan menyediakan informasi tarif yang transparan dan akses pengaduan langsung dalam aplikasi, Maxim membantu konsumen merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan layanan. Selain itu, tanggung jawab terhadap konsumen dalam hal kecelakaan mencerminkan komitmen perusahaan untuk melindungi hak dan keselamatan konsumen. Meski demikian, batasan tanggung jawab yang hanya berlaku saat aplikasi aktif menunjukkan adanya ketentuan yang perlu dipahami oleh pengguna agar hak-haknya dapat terlindungi dengan baik.
2. Mekanisme penyelesaian sengketa antara pengguna jasa transportasi Maxim dan penyedia jasa adalah bahwa penyelesaian sengketa cenderung mengutamakan jalur di luar pengadilan melalui metode yang lebih praktis dan fleksibel seperti mediasi, negosiasi, konsiliasi, dan arbitrase. Penyelesaian

secara kekeluargaan atau melalui negosiasi dipilih karena dianggap lebih cepat dan efektif, tanpa perlu keterlibatan mediator atau perjanjian formal. Alternatif penyelesaian sengketa ini didukung oleh lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang bertujuan untuk melindungi hak konsumen dengan putusan yang bersifat final dan mengikat. Jika penyelesaian melalui alternatif ini gagal, sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan, meskipun seringkali lebih lambat dan mahal. Secara keseluruhan, Maxim memfasilitasi pilihan penyelesaian sengketa yang fleksibel dan mengutamakan upaya damai, yang dapat membantu menjaga hubungan baik antara perusahaan, pengemudi, dan konsumen.

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum yang jelas bagi konsumen pengguna jasa ojek online Maxim dalam kasus kecelakaan. Penyedia layanan transportasi wajib memberikan kompensasi dan ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti rugi melalui dua jalur, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui pengadilan umum. Jalur di luar pengadilan menawarkan proses yang lebih cepat dan sederhana, sedangkan pengadilan umum memberikan kepastian hukum penuh. Selain itu, tanggung jawab pidana bagi pelaku usaha tetap berlaku jika ada unsur pidana dalam kejadian tersebut, memastikan perlindungan yang lebih komprehensif bagi konsumen.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah disebutkan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perusahaan maxim sebaiknya mengadakan pelatihan rutin bagi driver terkait etika pelayanan, penguasaan rute, dan prosedur keamanan dapat membantu mengurangi insiden yang melibatkan konsumen. Driver juga harus membaca dengan seksama mengenai hak dan kewajiban konsumen juga hak dan kewajiban driver yang ada pada aplikasi maxim. Selain itu, Maxim dapat menambahkan sistem pemantauan berkala atau evaluasi kinerja untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten.
2. Maxim bisa meningkatkan transparansi tentang standar layanan dan keamanan. Melalui kampanye atau pengumuman di aplikasi, sehingga konsumen dapat memahami hak dan kewajiban mereka juga hak dan kewajiban driver, serta mengetahui langkah-langkah yang harus diambil dalam situasi darurat atau jika merasa dirugikan.
3. Maxim sebaiknya menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan mudah diakses bagi konsumen maupun driver. Dengan adanya pusat bantuan yang aktif 24/7, baik melalui aplikasi, telepon, maupun email, pengguna dapat segera melaporkan masalah atau kejadian darurat sehingga penanganan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah bin Muhammad ath-Thayyar, dkk, *Ensiklopedi Fiqih Muamalah Dalam Pandangan 4 Madzhab*
- Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Muamalah (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press, 2000).
- Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2015).
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).
- Andiko, T. (2018). *Buku Maqashid Syariah Dalam Ekonomi Islam*.
- C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989).
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008).
- Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, (Bandung, 2010).
- Ismail Nawawi, *Fiqh Muamalah-Hukum Ekonomi, Bisnis, dan Sosial*, (Surabaya: Putra Media Nusantara, 2010).
- Mohammad Nadzir, *Fiqh Muamalah Klasik*, (Semarang: CV Karya Abadi Jaya, 2015).
- Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Predana Media Group, 2019).
- Zulham, S., *Peran Negara dalam Perlindungan Konsumen Muslim terhadap Produk Halal*, (Kencana, 2018).

Jurnal

- Aksin & Nur. "Jurnal Meta Yuridis Volume 1 No.2 Tahun 2018." *Meta Yuridis* 1, no. 2 (2018): 72.
- Apandy, Puteri Asyifa Octavia, Melawati, and Panji Adam. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): 12–18. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>.
- Asrul Aswar, and Resdianto Willem. "Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Yang Adil Bagi Konsumen." *Alauddin Law Development Journal*

5, no. 1 (2023): 11–23. <https://doi.org/10.24252/aldev.v5i1.35368>.

Ayunita, Yochi, Annalisa Yahanan, and Muhammad Syaifuddin. “Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Taksi (Mitra) Berbasis Online Pada Pt. Grab Indonesia.” *Lex LATA* 1, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.28946/lexl.v1i1.263>.

Azty, Alnida, Fitriah Fitriah, Lufita Sari Sitorus, Muhammad Sidik, Muhammad Arizki, Mohd. Najmi Adlani Siregar, Nur Aisyah Siregar, Rahayu Budianti, Sodri Sodri, and Ira Suryani. “Hubungan Antara Aqidah Dan Akhlak Dalam Islam.” *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 1, no. 2 (2018): 122–26. <https://doi.org/10.34007/jehss.v1i2.23>.

Alim, M. (2010). Asas-Asas Hukum Modern Dalam Hukum Islam. *Jurnal Media Hukum*, 17(1).

Buchari Alma. “Dimensi Kepuasan Pelanggan.” *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, 2020, 190–91.

Chandra Adi Gunawan Putra, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat.” *Jurnal Konstruksi Hukum* 4, no. 1 (2023): 13–19. <https://doi.org/10.22225/jkh.4.1.6180.13-19>.

Darnia, M Elpha, E Enjely Utami, R Marsya, D Permata Pertiwi, and N Nadila. “Strategi Penguatan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Digital.” *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik* 1, no. 4 (2023): 44–58.

Ekonomi, Fakultas, D A N Bisnis, and Universitas Wiraraja. “268-Article Text-506-1-10-20161019” VI, no. 2 (2016): 32–47.

Fasiri, Mawar Jannati Al. “Penerapan Al Ijarah Dalam Bermuamalah.” *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2021): 236. <https://doi.org/10.47453/ecopreneur.v2i2.446>.

Ibrahim, Nainggolan. “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia.” *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* 2, no. 1 (2021): 1060–67. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/snk/art%0Aicle/view/8439%0Ahttp://jurnal.umsu.ac.i%0Ad/index.php/snk/article/viewFile/8439/62%0A20>.

Kelly, Tatiana Perez. María Fernanada. *Pemasaran Jasa. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020.

Maharani, Alfina, and Adnand Darya Dzikra. “Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan , Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)” 2, no. 6 (2021): 659–66.

- Masykur, Ruhban. "Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia." *Presiden Republik Indonesia* 2, no. 2 (2019): 54.
- Mubarroq, Alvian Chasanal, and Luluk Latifah. "Analisis Konsep Muamalah Berdasarkan Kaidah Fiqh Muamalah Kontemporer." *Tadayun: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2023): 95–108. <https://doi.org/10.24239/tadayun.v4i1.101>.
- Musa, L. A. D., & Hardianto, H. (2020). Implementasi Pembelajaran Berbasis Riset Untuk Meningkatkan Keterampilan Peneliti Mahasiswa. *Tadrib*, 6(1), 1-12.
- Nurchahyo, Ngabidin. "Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia." *Jurnal Cakrawala Hukum* 12, no. 1 (2021): 69–78. <https://doi.org/10.26905/idjch.v12i1.5781>.
- Pangestika, Renata Abilia, Naili Farida, and Bulan Prabawani. "Pengaruh Website Quality Dan E-WOM Terhadap E-Repurchase Intention Melalui E-Trust (Studi Kasus Pada Konsumen Akhir Tokopedia Di Kota Wonosobo)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11, no. 2 (2022): 161–69. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34249>.
- R. Zainul Musthofa, and Siti Aminah. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sewa Menyewa (Ijarah) Tanah Kas Desa." *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 1, no. 1 (2021): 41–62. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v1i1.250>.
- Rahayu, Nina, Ignatius Agus Supriyono, and Eki Mulyawan. "Pembangunan Ekonomi Indonesia Dengan Tantangan Transformasi Digital." *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal* 4, no. 1 (2022): 92–95. <https://doi.org/10.34306/abdi.v4i1.823>.
- Samosir, Agustinus. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Perlindungan Konsumen." *Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2018): 133. <https://doi.org/10.24269/ls.v2i2.1245>.
- Santriati, Amanda Tikha, and Dwi Runjani Juwita. "Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Konsumen Nomor 8 Tahun 1999." *Opinia de Journal* Vol. 2, no. 2 (2022): 33–50. <https://ejournal.stainumadiun.ac.id/index.php/opinia/article/view/30>.
- Sari, Rafika, and Nila Sastrawati. "Sistem Kemitraan Perusahaan Transportasi Online Grab Dalam Perspektif Hukum Islam." *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah* 2 (2021): 184–97. <https://doi.org/10.24252/iqtishaduna.v1i1.10942>.
- Sinaulan, JH. "Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat." *IDEAS Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya* 04, no. 01 (2018): 79–84. <https://www.jurnal.ideaspublishing.co.id/index.php/ideas/article/view/67/2>

3.

Soemitra, Andri, and Adlina. "Perlindungan Konsumen Terhadap Kebocoran Data Pada Jasa Keuangan Di Indonesia." *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol* 5 (2022): 288–303.

Surbakti, Dedy Suryanta. "Menghadirkan Konsumen Cerdas Dengan Memahami Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Aktivitas Perdagangan." *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil* 14, no. 1 (2024): 1–14. <https://doi.org/10.55601/jwem.v14i1.1044>.

Ulya, Husna Ni'matul. "Penerapan Akad Ijarah Muntahiya Bittamlik (Imbt) Pada Transaksi Lembaga Keuangan Syariah." *El-Wasathiya: Jurnal Studi Agama* 6, no. 21 (2018): 21–38.

Xiao, Angeline. "Konsep Interaksi Sosial Dalam Komunikasi." *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika* 7, no. 2 (2018): 1–6.

Skripsi

Ade Ulfah Nurjannah, "Pengembangan Akad Syariah Pada Jasa Layanan Transportasi Online: Studi Perjanjian Jasa Go-Ride PT. Gojek" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2019).

Bella Yustika, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta" (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018).

Erwin Setiawan, "Perlindungan Konsumen Terhadap Driver Ojek Online Dalam Mendapatkan Orderan Fiktif aplikasi Go-jek Atas Pesanan Go-food Di Kota Surabaya" (Skripsi, Universitas Bhayangkara Surabaya, 2021).

Fitriani, "Analisis Perbedaan Pendapatan Ojek Sepeda Motor Berbasis Online di Kota Surabaya" (Skripsi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2018).

Hendra Hatami, "Perlindungan Konsumen Jasa Ojek Online di Kota Banda Aceh (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020).

Karmila Fitri Ningsih, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online di Kota Bengkulu Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Hukum Positif" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2018).

Tisya Syarif, "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pembayaran Upah Lembur di Toko Andayani Kota Palopo" (Skripsi, 2023).

Aksin & Nur. "Jurnal Meta Yuridis Volume 1 No.2 Tahun 2018." *Meta Yuridis* 1, no. 2 (2018): 72.

- Apandy, Puteri Asyifa Octavia, Melawati, and Panji Adam. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): 12–18. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>.
- Asrul Aswar, and Resdianto Willem. "Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Yang Adil Bagi Konsumen." *Alauddin Law Development Journal* 5, no. 1 (2023): 11–23. <https://doi.org/10.24252/aldev.v5i1.35368>.
- Ayunita, Yochi, Annalisa Yahanan, and Muhammad Syaifuddin. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Taksi (Mitra) Berbasis Online Pada Pt. Grab Indonesia." *Lex LATA* 1, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.28946/lexl.v1i1.263>.
- Azty, Alnida, Fitriah Fitriah, Lufita Sari Sitorus, Muhammad Sidik, Muhammad Arizki, Mohd. Najmi Adlani Siregar, Nur Aisyah Siregar, Rahayu Budianti, Sodri Sodri, and Ira Suryani. "Hubungan Antara Aqidah Dan Akhlak Dalam Islam." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 1, no. 2 (2018): 122–26. <https://doi.org/10.34007/jehss.v1i2.23>.
- Buchari Alma. "Dimensi Kepuasan Pelanggan." *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, 2020, 190–91.
- Chandra Adi Gunawan Putra, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Persfektif Kesadaran Hukum Masyarakat." *Jurnal Konstruksi Hukum* 4, no. 1 (2023): 13–19. <https://doi.org/10.22225/jkh.4.1.6180.13-19>.
- Darnia, M Elpha, E Enjely Utami, R Marsya, D Permata Pertiwi, and N Nadila. "Strategi Penguatan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Digital." *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik* 1, no. 4 (2023): 44–58.
- Ekonomi, Fakultas, D A N Bisnis, and Universitas Wiraraja. "268-Article Text-506-1-10-20161019" VI, no. 2 (2016): 32–47.
- Fasiri, Mawar Jannati Al. "Penerapan Al Ijarah Dalam Bermuamalah." *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2021): 236. <https://doi.org/10.47453/ecopreneur.v2i2.446>.
- Ibrahim, Nainggolan. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia." *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* 2, no. 1 (2021): 1060–67. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/snk/art%0Aicle/view/8439%0Ahttp://jurnal.umsu.ac.i%0Ad/index.php/snk/article/viewFile/8439/62%0A20>.
- Kelly, Tatiana Perez. María Fernanada. *Pemasaran Jasa. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020.

- Maharani, Alfina, and Adnand Darya Dzikra. "FUNGSI PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA : PERLINDUNGAN , KONSUMEN DAN PELAKU USAHA (LITERATURE REVIEW)" 2, no. 6 (2021): 659–66.
- Masykur, Ruhban. "Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia." *Presiden Republik Indonesia* 2, no. 2 (2019): 54.
- Mubarroq, Alvian Chasanal, and Luluk Latifah. "Analisis Konsep Muamalah Berdasarkan Kaidah Fiqh Muamalah Kontemporer." *Tadayun: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2023): 95–108. <https://doi.org/10.24239/tadayun.v4i1.101>.
- Nurchahyo, Ngabidin. "Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia." *Jurnal Cakrawala Hukum* 12, no. 1 (2021): 69–78. <https://doi.org/10.26905/idjch.v12i1.5781>.
- Pangestika, Renata Abilia, Naili Farida, and Bulan Prabawani. "Pengaruh Website Quality Dan E-WOM Terhadap E-Repurchase Intention Melalui E-Trust (Studi Kasus Pada Konsumen Akhir Tokopedia Di Kota Wonosobo)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11, no. 2 (2022): 161–69. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34249>.
- Prof. Dr. H. Zainuddin Ali, M.A. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019.
- R. Zainul Musthofa, and Siti Aminah. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sewa Menyewa (Ijarah) Tanah Kas Desa." *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 1, no. 1 (2021): 41–62. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v1i1.250>.
- Rahayu, Nina, Ignatius Agus Supriyono, and Eki Mulyawan. "Pembangunan Ekonomi Indonesia Dengan Tantangan Transformasi Digital." *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal* 4, no. 1 (2022): 92–95. <https://doi.org/10.34306/abdi.v4i1.823>.
- Samosir, Agustinus. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Perlindungan Konsumen." *Legal Standing : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2018): 133. <https://doi.org/10.24269/ls.v2i2.1245>.
- Santriati, Amanda Tikha, and Dwi Runjani Juwita. "Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Konsumen Nomor 8 Tahun 1999." *Opinia de Journal* Vol. 2, no. 2 (2022): 33–50. <https://ejournal.stainumadiun.ac.id/index.php/opinia/article/view/30>.
- Sari, Rafika, and Nila Sastrawati. "Sistem Kemitraan Perusahaan Transportasi Online Grab Dalam Perspektif Hukum Islam." *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah* 2 (2021): 184–97. <https://doi.org/10.24252/iqtishaduna.v1i1.10942>.

- Sinaulan, JH. “Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat.” *IDEAS Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya* 04, no. 01 (2018): 79–84. <https://www.jurnal.ideaspublishing.co.id/index.php/ideas/article/view/67/23>.
- Soemitra, Andri, and Adlina. “Perlindungan Konsumen Terhadap Kebocoran Data Pada Jasa Keuangan Di Indonesia.” *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol* 5 (2022): 288–303.
- Surbakti, Dedy Suryanta. “Menghadirkan Konsumen Cerdas Dengan Memahami Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Aktivitas Perdagangan.” *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil* 14, no. 1 (2024): 1–14. <https://doi.org/10.55601/jwem.v14i1.1044>.
- Ulya, Husna Ni'matul. “Penerapan Akad Ijarah Muntahiya Bittamlik (Imbt) Pada Transaksi Lembaga Keuangan Syariah.” *El-Wasathiya: Jurnal Studi Agama* 6, no. 21 (2018): 21–38.
- Xiao, Angeline. “Konsep Interaksi Sosial Dalam Komunikasi.” *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika* 7, no. 2 (2018): 1–6.

LAMPIRAN

Lampiran-Lampiran

Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara dengan Andi M Bangsawan Promotor Maxim Kota Palopo



Gambar 2. Wawancara dengan Naftali Reja Driver Maxim Kota Palopo



Gambar 3. Wawancara dengan Ikram Driver Maxim Kota Palopo



Gambar 4. Wawancara dengan Ardi Driver Maxim Kota Palopo



Gambar 5. Wawancara dengan Nurul Aziza Pengguna Maxim



Gambar 6. Wawancara dengan Nur Azizah Pengguna Maxim



Gambar 7. Wawancara dengan Dhea Pengguna Maxim

RIWAYAT HIDUP



Aisyah Aulia Fitri lahir di Malangke desa Arusu pada tanggal 03 November 2002. Penulis merupakan anak bungsu dari dua bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Anto. B dan ibu Yurni. Saat ini penulis bertempat tinggal di Malangke Barat Desa Arusu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada Tahun 2014 di SDN 153 Mattirowalie. Kemudian, di Tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 4 Malangke Barat hingga Tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 6 Luwu Utara. Setelah lulus dari SMA pada Tahun 2020, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu di prodi Hukum Ekonomi Sya'riah fakultas Sya'riah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.