

**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERHADAP
KETIDAKSESUAIAN TARIF PADA LAYANAN CAR
KONSUMEN DAN DRIVER DALAM APLIKASI
MAXIM DI TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**TARIDA PAULINA SIAHAAN
NIM. 2105040080**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERHADAP
KETIDAKSESUAIAN TARIF PADA LAYANAN CAR
KONSUMEN DAN DRIVER DALAM APLIKASI
MAXIM DI TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
(S.H)



**TARIDA PAULINA SIAHAAN
NIM. 2105040080**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

PERSEMBAHAN

Mengucap syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan hikmat, kekuatan, dan penyertaan-Nya dalam setiap langkah studi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Bapak Ruma Ramli Siahaan, Mamak Allen Eva Harianja, yang telah memberikan kasih sayang penuh dengan doa dan semangat yang tidak pernah putus selama perjalanan pendidikan saya. Terima kasih atas pengorbanan baik secara materi, dukungan, nasihat, doa, dan kasih sayang yang terus diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan lancar.

Gadis kecil yang dulunya takut bepergian dan selalu di rumah, menjadi gadis pemberani dengan menyelesaikan studi ini di Kota Tanjungpinang, dimana kota ini tidak pernah terpikir menjadi tempat menempuh pendidikan tinggi untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum.

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan” (Yesaya 29:11)

***-Soli Deo Gloria-
- Kemuliaan Bagi Tuhan Saja-***

**PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tarida Paulina Siahaan
Nomor Induk Mahasiswa : 2105040080
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Perlindungan Hak Konsumen Terhadap
Ketidaksesuaian Tarif Pada Layanan Car Konsumen
Dan Driver Dalam Aplikasi Maxim Di
Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 23 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Tarida Paulina Siahaan
NIM. 2105040080

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Tarida Paulina Siahaan

Nomor Induk Mahasiswa : 2105040080

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Judul Skripsi : Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Tarif Pada Layanan Car Konsumen Dan Driver Dalam Aplikasi Maxim Di Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 23 Juli 2025 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|---|-----------|------------------------|
| 1. <u>Assist. Prof. Muhammad Fajar Hidayat, S.H., M.H.</u>
NIP. 198706072022031006 | Ketua | (<i>[Signature]</i>) |
| 2. <u>Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H.</u>
NIP. 198109292015041002 | Anggota 1 | (.....) |
| 3. <u>Assist. Prof. Lia Nuraini, S.H., M.H.</u>
NIP.199007232019032015 | Anggota 2 | (<i>[Signature]</i>) |
| 4. <u>Assist. Prof. Dr. Suryadi, M.H.</u>
NIP. 197708052021211005 | Anggota 3 | (.....) |
| 5. <u>Dr. Ninik Noviana, S.H., M.Kn.</u>
NIDK. 8901690024 | Anggota 4 | (<i>[Signature]</i>) |

Disahkan Oleh:

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS
NIP. 198207072015041002

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa:

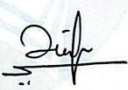
Nama : Tarida Paulina Siahaan
Nomor Induk Mahasiswa : 2105040080
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Hukum Perdata dan Bisnis
Judul Skripsi : Perlindungan Hak Konsumen Terhadap
Ketidaksesuaian Tarif Pada Layanan Car Konsumen
Dan Driver Dalam Aplikasi Maxim Di
Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.


Menyetujui, tanggal: 11-06-2023
Pembimbing Utama,

Menyetujui, tanggal: 23-06-2023
Pembimbing Pendamping,

←
Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H.
NIP. 198109292015041002


Lia Nuraini, S.H., M.H.
NIP. 199007232019032015

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Hukum


Dr. Endri, S.H., M.H.
NIP. 198806262014041001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.PI., DEA. sebagai Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang;
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Dr. Endri, S.H., M.H. sebagai Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang;
4. Bapak Muhammad Fajar Hidayat, S.H., M.H. sebagai Koordinator Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
5. Ibu Heni Widiyani, S.H., M.H. sebagai Kepala Laboratorium Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
6. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H. sebagai Pembimbing Utama atas bimbingan, arahan yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini;
7. Ibu Lia Nuraini, S.H., M.H. sebagai Pembimbing pendamping atas bimbingan, arahan yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini;
8. Bapak/Ibu Dosen Program studi Ilmu Hukum yang sudah banyak memberi ilmunya pada penulis serta semua staf yang sudah memberi pelayanan pada penulis selama masa perkuliahan;
9. Kepada kedua orang tua tersayang. Terima kasih atas kasih dan sayang, pengorbanan, dukungan, doa, motivasi, nasihat yang tidak pernah putus selama

perjalanan pendidikan saya yang menjadi penguat saya dalam menyelesaikan skripsi ini;

10. Kepada adik-adik penulis, Melati, dan Martogi yang telah mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Kepada Saskya, Gabriel, Agustina, Petronella, Marsaulina, Violeta, Gloria, Ridho, sebagai teman-teman yang baik dan kak Kristina Pardede yang memberikan saya semangat, motivasi, selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan menjadi bagian dalam perjalanan perkuliahan saya;
12. Kepada para pihak informan yang membantu yaitu Konsumen, *Driver Maxim Car*, Kepala Cabang Perusahaan Maxim Tanjungpinang, dan Komisionar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang telah bersedia menjadi informan saya dalam pengumpulan data skripsi ini;
13. Kepada seluruh teman seperjuangan Prodi Ilmu Hukum Angkatan 2021 yang selalu solid dan kompak pada masa perkuliahan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yesus Kristus berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tanjungpinang, 23 Juni 2025



Tarida Paulina Siahaan
NIM. 2105040080

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bersedia bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Tarida Paulina Siahaan
Nomor Induk Mahasiswa : 2105040080
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Tarif Pada Layanan★ Car Konsumen Dan Driver Dalam Aplikasi Maxim Di Tanjungpinang”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 23 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Tarida Paulina Siahaan
NIM. 2105040080

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL/COVER	i
PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.2 Kerangka Teori	33
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.4 Definisi Konsep	39
BAB 3 METODE PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan Penelitian	42
3.2 Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian	43
3.3 Fokus Penelitian	43
3.4 Sumber Bahan Hukum	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Informan	45
3.7 Teknik Analisa Data	46
3.8 Jadwal Penelitian	47
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	48
4.2 Hasil Penelitian	55
BAB 5 PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR REFERENSI	97

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 103

LAMPIRAN..... 104



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Informan.....	46
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Daftar Aplikasi Transportasi Online Yang Paling Banyak Diunduh di Indonesia.....	3
Gambar 1. 2	Bukti Perbedaan Tarif Layanan Car	5
Gambar 1. 3	Bukti Tarif Pada Aplikasi Maxim Konsumen	6
Gambar 2. 1	Aplikasi Maxim Konsumen.....	30
Gambar 2. 2	Aplikasi Maxim Driver.....	30
Gambar 2. 3	Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4. 1	Bukti Order Layanan Maxim Car	57
Gambar 4. 2	Bukti Order Layanan Maxim Car	58
Gambar 4. 3	Bukti Order Layanan Maxim Car	59
Gambar 4. 4	Bukti Order Layanan Maxim Car	60
Gambar 4. 5	Bukti Driver Memberitahukan Konsumen Sebelum Menjemput Konsumen Melalui Fitur Chat Di Aplikasi Maxim	77
Gambar 4. 6	Fitur Dukungan Pada Aplikasi Maxim.....	79
Gambar 4. 7	Fitur Rating Di Aplikasi Maxim.....	79
Gambar 4. 8	Instagram Maxim Tanjungpinang.....	80
Gambar 4. 9	Contoh Ulasan Di Google Maps Maxim	80
Gambar 4. 10	Tampilan Aplikasi Maxim Konsumen Setelah Ditetapkan Kebijakan Maxim Car Kementerian Dan Gubernur	83
Gambar 4. 11	Tampilan Aplikasi Driver Setelah Ditetapkan Kebijakan Maxim Car Kementerian Dan Gubernur	83
Gambar 4. 12	Bukti Order Layanan Maxim Car	85
Gambar 4. 13	Larangan PUNGLI.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar wawancara dengan Komisionar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu Bapak Niaga Pardomuan Harianja S.H sebagai anggota BPSK dan Bapak Taufik Hidayat S.Pd sebagai Anggota Majelis BPSK.	104
Lampiran 2: Daftar wawancara dengan Kepala Cabang Perusahaan Maxim di Tanjungpinang yaitu Bapak GN.....	107
Lampiran 3: Daftar wawancara dengan <i>Driver Maxim Car</i> yang diwakilkan oleh Bapak J dan Bapak NM.....	110
Lampiran 4: Daftar wawancara dengan Konsumen dengan perwakilan Per Kecamatan.....	113
Lampiran 5 : Dokumentasi Wawancara Dengan Konsumen.....	116
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara dengan Driver Maxim Car.....	117
Lampiran 7 : Dokumentasi Wawancara Dengan Kepala Cabang Perusahaan Maxim Tanjungpinang.....	118
Lampiran 8 : Dokumentasi Wawancara Dengan Komisionar Badan.....	119
Lampiran 9: Surat Keputusan Dosen Pembimbing.....	120
Lampiran 10 : Surat Keputusan Seminar Usulan Penelitian.....	122
Lampiran 11 : Surat Rekomendasi Penelitian Fakultas Kepada Kepala Cabang Perusahaan Maxim di Tanjungpinang.....	124
Lampiran 12 : Surat Rekomendasi Penelitian Fakultas Kepada Komisionar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	125
Lampiran 13 : Surat Balasan Oleh Komisionar Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK).....	126
Lampiran 14: Lembar Perbaikan Skripsi.....	127