

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang yang semakin maju semua orang membutuhkan teknologi dalam hidupnya. Teknologi yang dikembangkan tumbuh sejalan dengan kebutuhan manusia untuk mempermudah kehidupan dibandingkan sebelumnya, salah satunya adalah teknologi digital. Teknologi digital adalah sebuah alat yang operasinya tidak lagi memerlukan tenaga manusia secara langsung dan lebih cenderung menggunakan sistem otomatis yang dapat terhubung ke komputer maupun *smarthopne*.¹ Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan besar pada peta ekonomi global, terutama dalam sektor transportasi. Contoh salah satu dari teknologi digital yang akan memudahkan mengakses transportasi yang lebih cepat dan efisien adalah aplikasi *ride-hailing*.

Perubahan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan produktivitas tetapi juga mengubah model bisnis tradisional dan menciptakan peluang baru. Suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang individu dapat menelepon dan membayar perjalanan dari pengemudi profesional atau paruh waktu merupakan pengertian dari *ride-hailing* menurut Clewlow & Misrah.²

¹ Riska Anggraeni and Isma Elan Maulani, "Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Bisnis Modern," *Jurnal Sosial Teknologi* 3, No. 2 (2023). Hlm 60.

² Dary Nugraha, dkk "Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Di Kota Semarang)," *Diponegoro Journal of Management* 10, No. 6 (2021). Hlm. 1-2

Kegiatan tersebut dapat diwujudkan melalui aplikasi *ride-hailing*, hal ini pengemudi dan pengguna akan terhubung yang bersedia memberikan layanan transportasi dengan memanfaatkan internet, teknologi GPS (*Global Positioning System*). Aplikasi *ride-hailing* juga dikenal sebagai aplikasi transportasi *online* atau istilah yang biasa dikenal masyarakat adalah ojek *online*. Jenis-jenis aplikasi transportasi *online* seperti Gojek, Maxim, InDrive, Grab Driver, Taxsee Driver dan lain-lain.³ Dari aplikasi diatas Maxim merupakan aplikasi yang termasuk banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia.

Hal tersebut dibuktikan melalui sosial media instagram @dataindonesia_id, berdasarkan laporan *State of Mobile 2024* pada tahun 2023 walaupun berada di bawah aplikasi Gojek, Maxim masih dalam posisi kedua sebagai aplikasi transportasi *online* yang banyak diunduh di Indonesia. Rata-rata unduhan bulanan adalah sebanyak 892.000 (delapan ratus sembilan puluh dua ribu) kali dan mengalami peningkatan dari sebelumnya yaitu sebanyak 773.000 (tujuh ratus tujuh puluh tiga) kali. Maxim meningkat sebesar 15,4% secara tahunan (YoY).⁴ Dalam penggunaan layanan Maxim, aplikasi Maxim memisahkan antara aplikasi konsumen (Maxim) dengan aplikasi *driver* (*Taxsee Driver*).

³ Heni Kusumawati, "Analisis Tingkat Penggunaan Kesadaran Merek Aplikasi Transportasi Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Generasi Z Di Yogyakarta" 34, no. 3 (2023): Hlm 223.

⁴ Monavia Ayu Rizaty, "Daftar Aplikasi Transportasi Online Yang Paling Banyak Diunduh Di Indonesia Pada 2021-2023," *DataIndonesia.Id*, 2024. accessed Oct 28, 2024, https://www.instagram.com/dataindonesia_id/p/C_QOiAju_fy/.

Gambar 1. 1 Daftar Aplikasi Transportasi *Online* Yang Paling Banyak Diunduh di Indonesia



Sumber: Instagram @dataindonesia_id, 2024

★ Maxim beroperasi dari kota besar hingga kota kecil mulai dari tahun 2018. PT. Teknologi Perdana Indonesia merupakan perusahaan yang membawahi Maxim. Maxim menawarkan berbagai layanan yaitu: *bike*, *car*, pesan-antar makanan dan barang, kargo, jasa pembersih, dan *laundry*. Maxim merupakan aplikasi transportasi *online* dengan tarif termurah di Indonesia.⁵ Selain memiliki tarif murah di Indonesia dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b dan c Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Angkutan Sewa Umum Khusus diatur bahwa Maxim tidak termasuk angkutan umum melainkan angkutan khusus, hal ini dikarenakan pelayanan Maxim dari pintu ke pintu dan tidak berjadwal.⁶ Maksudnya adalah

⁵ Riska Indah Salpitri, Sapta Sari, and Indria Indria, "Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Maxim Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Di Kota Bengkulu," *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)* 2, no. 3 (2023): Hlm 420.

⁶ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.

bahwa Maxim langsung mengantarkan konsumen dari lokasi penjemputan langsung ke lokasi tujuan tanpa berhenti di tempat yang lain dan dapat memesan layanan Maxim kapan saja.

Maxim sudah dapat ditemukan di berbagai daerah Indonesia dan Tanjungpinang merupakan salah satu kota beroperasinya Maxim. Alasan masyarakat Tanjungpinang menggunakan layanan Maxim adalah dikarenakan murah nya tarif Maxim, masyarakat Tanjungpinang banyak menggunakan aplikasi Maxim untuk memesan transportasi *online*, layanan yang sering digunakan salah satunya Maxim *car* dengan tarif mulai dari Rp10.500,00 (sepuluh ribu lima ratus rupiah).⁷ Tarif ini sangat ramah dikantong masyarakat dan karna di Tanjungpinang sulit untuk menemukan transportasi umum semakin mendukung penggunaan Maxim. Dengan adanya Maxim, konsumen tidak perlu ke halte atau tempat dimana menemukan transportasi umum, karena Maxim akan menjemput penumpang di depan rumah atau di sekitar rumah yang membuat lebih menghemat waktu dan tenaga konsumen serta tersedianya sekitar kurang lebih 700-an *driver* layanan Maxim *car* yang semakin memudahkan mengakses perjalanan konsumen.⁸

Pada tahun 2022 sampai bulan Oktober 2024 terdapat masalah terhadap tarif aplikasi Maxim yang membuat konsumen resah dan merasa dirugikan pada layanan Maxim *car*. Hal ini disebabkan adanya perbedaan tarif di aplikasi Maxim konsumen dengan *driver*, perbedaan tarif tersebut sejumlah

⁷ Aplikasi Maxim.

⁸ Wawancara *Driver* Maxim *car*, tanggal 17 Desember 2024 secara Via Chat WhatsApp.

Rp8.000,00 (delapan ribu rupiah) dari tarif yang telah ditetapkan di aplikasi Maxim konsumen. Selain perbedaan tarif, terdapat *driver* Maxim yang memberitahukan hal tersebut pada saat konsumen sedang diantar menuju lokasi tujuan sehingga konsumen tidak memiliki kesempatan bernegosiasi terhadap perbedaan tarif tersebut, tentunya ini memberikan rasa tidak nyaman dan konsumen merasa dirugikan. Tarif minimal untuk layanan Maxim *car* tarif minimal adalah Rp10.500,00 (sepuluh ribu lima ratus rupiah) menjadi Rp18.500,00 (delapan belas ribu lima ratus rupiah).

Gambar 1. 2 Bukti Perbedaan Tarif Layanan Car



Sumber: Aplikasi Maxim *Driver* saat wawancara dengan *driver* Maxim berinisial A

Gambar 1. 3 Bukti Tarif Pada Aplikasi Maxim Konsumen



Sumber : Aplikasi Maxim Konsumen

Penulis menggambarkan dengan memaparkan pengalaman salah seorang konsumen Maxim *car* yaitu ada mahasiswi di Tanjungpinang dengan inisial M yang memesan Maxim *car* pada Oktober 2024 dengan tarif Rp36.800,00 (tiga puluh enam delapan ratus rupiah) tujuan dampak, namun ketika menuju lokasi tujuan *driver* mengatakan ada kenaikan tarif sebesar Rp8.000,00 (delapan ribu rupiah) dengan menunjukkan aplikasi *driver*, sehingga konsumen terpaksa membayar total keseluruhan Rp44.800,00 (empat puluh empat ribu delapan ratus) dengan pembayaran tunai.⁹

Driver dalam hal ini tidak dapat sepenuhnya disalahkan, karena dalam klausa Maxim tepatnya pada Pasal 6 angka 2 mengenai Penyelenggaraan Pembayaran antara Pelanggan dan Pengangkut dijelaskan bahwa:

⁹Wawancara dengan Saudari M, tanggal 4 Desember 2024 secara Via Chat WhatsApp.

“Pembayaran untuk penyediaan layanan untuk pengangkutan penumpang dan bagasi, layanan transportasi kargo dilakukan langsung antara Pelanggan dan Pengangkut. Maxim memberitahukan kepada Pelanggan tentang biaya penyediaan layanan untuk transportasi penumpang dan bagasi, layanan transportasi kargo. Biaya yang ditentukan dihitung berdasarkan tarif yang diterapkan oleh Pengangkut yang menerima order untuk dilakukan. Informasi kepada Pelanggan tentang biaya akhir layanan tidak akan dan tidak dapat dianggap bahwa layanan transportasi disediakan oleh Maxim.”

Prosedur Penyediaan Layanan dalam Pasal 3 angka 9 dijelaskan bahwa:

“Untuk meningkatkan kualitas layanan yang disediakan, serta untuk memastikan interaksi antara Pelanggan dan Pengangkut pada saat waktu berlangsungnya, Pelanggan dapat menginformasikan Maxim tentang kasus pelanggaran hak Pelanggan oleh Pengangkut dengan mengirimkan klaim menggunakan layanan elektronik atau secara tertulis kepada Maxim. Dalam hal ini, Maxim memberi tahu Pengangkut tentang klaim yang diterima dari Pelanggan, memberitahukan nomor telepon serta konten klaim Pelanggan. Penyelesaian lebih lanjut dari konflik dilakukan antara Pelanggan dan Pengangkut tanpa campur tangan Maxim. Isi dari klausul ini tidak akan dan tidak dapat dianggap sebagai pertanggungjawaban Maxim untuk mengganti kerugian dalam bentuk barang atau secara tunai, membayar kompensasi dan/atau melakukan tugas lain yang tidak diatur dalam Penawaran ini. Dalam beberapa kasus, Maxim dapat secara sukarela bertanggung jawab untuk membayar kompensasi kepada Pelanggan.”¹⁰

Penjelasan klausa Maxim yang ditetapkan diatas, dapat dilihat bahwa klausa ini berpotensi merugikan konsumen, karena dalam klausa Maxim tersebut menyatakan pembayaran dilakukan langsung antara pelanggan atau pengangkut, serta Maxim tidak bertanggung jawab atas layanan atau kerugian, berpotensi melanggar hak konsumen terutama terkait ketidaksesuaian tarif. Berdasarkan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, konsumen berhak

¹⁰ Maxim, “Peraturan Kinerja Layanan Maxim,” *Maxim*. accessed Oct 29, 2024, <https://legal.taximaxim.com/public-offer/?country=id>.

mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai harga dan tarif layanan. Selain itu, Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur larangan pencantuman klausa baku yang merugikan konsumen, seperti klausa pembebasan tanggung jawab sepihak yang dapat melemahkan perlindungan konsumen. Klausa yang melepaskan tanggung jawab Maxim sepenuhnya ini dapat dianggap tidak sah dan batal demi hukum pada Pasal 18 ayat (3) karena bertentangan dengan pertama, asas keseimbangan yaitu menghendaki adanya keseimbangan kepentingan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, termasuk tarif yang konsisten dan wajar. Namun, klausa ini menempatkan konsumen pada posisi dirugikan karena pelaku usaha tidak menjalankan tanggung jawab transparansi dan keadilan tarif secara menyeluruh. Kedua, asas keadilan bagi konsumen yaitu kesempatan yang sama bagi semua pihak dalam transaksi, tetapi klausa tersebut menghilangkan perlindungan konsumen dan memberi beban risiko yang tidak proporsional kepada konsumen dan pengangkut.. Oleh sebab itu, pengalihan tanggung jawab sepenuhnya kepada pengangkut tanpa keterlibatan Maxim dapat dianggap melanggar hak konsumen dalam hal transparansi tarif dan penyelesaian sengketa.

Klausa tersebut selain menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berdasarkan KUH Perdata, klausa yang berisi pelepasan tanggung jawab (dikenal sebagai klausa *eksonerasi*) pada dasarnya tidak diatur secara eksplisit, namun penerapan dan keabsahannya harus memperhatikan prinsip-prinsip umum dalam hukum perjanjian

terutama syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata yang mengharuskan adanya kesepakatan yang bebas dari cacat kehendak, klausa *eksonerasi* yang membebaskan salah satu pihak dari tanggung jawab atas kerugian yang timbul dapat dianggap batal demi hukum apabila isinya melemahkan hak pihak lain secara tidak adil atau disebabkan oleh penyalahgunaan keadaan (cacat kehendak) dari pihak yang lebih kuat yang menentukan isi perjanjian secara sepihak.

Berdasarkan Pasal 1494 KUH Perdata menegaskan bahwa persetujuan yang menyatakan salah satu pihak tidak bertanggung jawab atas tindakan salahnya tetap dianggap batal dan tidak menghilangkan tanggung jawab hukum. Klausa seperti ini juga sering kali dianggap cacat kehendak karena adanya ketidakseimbangan posisi para pihak (kontrak standar yang dibuat sepihak), sehingga dapat menyebabkan perjanjian tersebut batal karena tidak memenuhi asas kebebasan berkontrak dan keseimbangan antara pihak-pihak yang berkontrak. Oleh karena itu, berdasarkan KUH Perdata, klausa pembebasan tanggung jawab yang sepihak dan membebani konsumen secara tidak adil melalui pengalihan risiko penuh kepada konsumen dan pengangkut tidak dapat dipertahankan secara hukum dan berpotensi batal demi hukum.

Perbedaan tarif layanan *car* merupakan ketentuan tarif yang diterapkan oleh Maxim, dan driver mengikuti apa yang telah ditetapkan di Aplikasi Maxim. Sesuai dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus pada Pasal 3 ayat (1) huruf e terkait besaran tarif angkutan tercantum

pada berbasis teknologi informasi, tercantum pada aplikasi teknologi informasi disertai bukti dokumen elektronik dalam penjelasan Pasal 3 ayat (2).¹¹ Maxim menunjukkan tidak transparan terkait tarif layanan Maxim *car*. Terkait *driver* Maxim *car* juga tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur karena menyampaikan perbedaan tarif pada saat menuju lokasi tujuan atau ketika tiba di lokasi tujuan.

Indonesia merupakan sebuah negara yang berlandaskan hukum, di mana kepastian hukum bagi warganya dijamin, terutama pada perlindungan hak-hak konsumen yang diatur oleh peraturan khusus. Aturan ini termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau yang dikenal UUPK. Pelaku Usaha dan Konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Maxim dan *driver* adalah pelaku usaha. Pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa¹²

“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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

¹¹Pasal 1 huruf e dan Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Keenam. (Jakarta: Sinar Grafika, 2017). Hlm 41.

Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemuasan kebutuhannya terhadap suatu produk/jasa.¹³ Dalam hubungan ini sering terjadi ketimpangan antara kedua pihak. Konsumen pada umumnya berada pada posisi yang lemah sehingga mudah dimanfaatkan oleh badan usaha yang mempunyai kedudukan sosial yang lebih kuat.¹⁴

Pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa perlindungan konsumen mencakup segala upaya yang dilakukan untuk memastikan adanya kepastian hukum bagi konsumen.¹⁵ Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan serta adalah salah satu dari 9 hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Untuk memenuhi hak konsumen tersebut terdapat kewajiban pelaku usaha yang harus dilakukan diantaranya pada huruf a, pelaku usaha harus beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.¹⁶

Pelaku usaha dalam huruf b harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta

¹³ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, and Panji Adam, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli," *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): Hlm 166.

¹⁴ Kusumadewi Yessy and dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen, Pertama*. (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzarah, 2022). Hlm 9.

¹⁵ Megawati Simanjuntak, et al. *Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Pertama*. (Bogor: IPB Press, 2023). Hlm 203.

¹⁶ Aries Prio Agus Santoso, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif)* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2024). Hlm 45.

memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.¹⁷ Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen harus dilindungi dengan mempertimbangkan posisi konsumen dibandingkan dengan relatif lebih kuatnya posisi badan usaha. Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga para pihak dalam penggunaan aplikasi *online* dalam bertransaksi agar beritikad baik, tidak menyesatkan, dan transparansi pada Pasal 17 ayat (2) dan Pasal 28 ayat (1). Adanya peraturan yang melindungi konsumen seharusnya dalam transaksi Maxim maupun *driver* Maxim melaksanakannya sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Namun nyatanya, dari tahun 2022 sampai bulan Oktober 2024 pelanggaran hak konsumen sering terjadi pada layanan *car* akibat dari pelaku usaha yaitu Maxim yang tidak transparan pada aplikasinya dan *driver* yang tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur serta tidak beritikad baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Tarif Pada Layanan *Car* Konsumen Dan Driver Dalam Aplikasi Maxim Di Tanjungpinang.

¹⁷ *Ibid.*

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana perlindungan konsumen terhadap perbedaan tarif layanan *car* antara konsumen dan *driver* dalam aplikasi Maxim di Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap perbedaan tarif layanan *car* antara konsumen dan *driver* dalam aplikasi Maxim di Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoretis dengan memperkaya pemahaman konsep perlindungan konsumen dalam aplikasi transportasi *online* terkait perbedaan tarif yang merugikan konsumen. Penelitian juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori hukum terkait regulasi dan perlindungan konsumen di era digital. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai acuan yang ingin meneliti lebih lanjut permasalahan serupa khususnya perbedaan tarif pada aplikasi transportasi *online*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat langsung dari penelitian ini adalah:

a. Bagi konsumen aplikasi transportasi *online*

Penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan dan informasi yang berguna bagi konsumen terkait dengan aplikasi transportasi *online*. Pada saat terjadi kasus yang serupa terutama pada ketidaksesuaian tarif yang terjadi di aplikasi transportasi *online*, konsumen dapat memahami dan menanganinya.

b. Bagi *driver*

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman bagi *driver* agar lebih memahami hak-hak konsumen dan kewajiban *driver* dalam menyampaikan informasi tarif yang sesuai dan lebih baik dalam menjelaskan jika terjadi perbedaan tarif antara aplikasi konsumen dan *driver* sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.

c. Bagi pihak aplikasi Maxim

Penelitian ini dapat memberikan saran maupun evaluasi bagi aplikasi Maxim supaya mengoptimalkan penetapan tarif yang sesuai antara aplikasi Maxim pada konsumen maupun *driver*.