

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan bertambahnya kebutuhan hidup masyarakat kebutuhan transportasi pun juga semakin bertambah. Kendaraan bermotor adalah salah satu sarana transportasi masyarakat mayoritas saat ini. Tentu saja tidak dapat dipungkiri bahwa jumlah kendaraan bermotor akan semakin meningkat drastis seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia dan kebutuhan masyarakat akan transportasi yang cepat dan mudah.¹

Angkutan umum memiliki peran yang penting dalam menunjang pembangunan ekonomi. Angkutan umum menjadi bagian penting dari pergerakan ekonomi dimana angkutan umum berkaitan dengan distribusi barang, jasa serta perpindahan tenaga kerja. Kebutuhan yang meningkat akan sarana transportasi yang berusaha dipenuhi oleh angkutan umum dapat menunjang pembangunan ekonomi di suatu wilayah. Ketersediaan jasa transportasi berkorelasi positif dengan kegiatan ekonomi dan pembangunan dalam masyarakat. Jasa transportasi mempunyai peranan yang sangat penting bukan hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas manusia, tetapi jasa transportasi juga membantu tercapainya alokasi sumber daya ekonomi secara optimal yang berarti kegiatan produksi

¹ Angga Nova, *Pengembangan Aplikasi Android Untuk Implementasi Undang Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Pelanggaran Aturan Kendaraan Bermotor*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta 2015

dilaksanakan secara efektif dan efisien, kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat meningkat, untuk selanjutnya kesenjangan antar daerah dapat ditekan serendah mungkin.

Angkutan umum menawarkan berbagai pilihan jenis transportasi dengan tingkat pelayanan, kenyamanan dan tarif yang berbeda-beda antara jenis transportasi yang satu dengan yang lainnya. Kendaraan angkutan umum terdiri dari kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Kendaraan bermotor merupakan kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel. Kendaraan bermotor yang digunakan sebagai angkutan umum meliputi mobil penumpang, mobil bus, mobil barang dan kendaraan khusus. Kendaraan tidak bermotor dibedakan berdasarkan alat penggeraknya yaitu kendaraan yang digerakkan oleh tenaga orang seperti becak dan kendaraan yang digerakkan oleh tenaga hewan misalnya delman.

Ojek menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sepeda atau sepeda motor yang ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya. Keberadaan ojek sekarang ini tidak bisa dipandang sebelah mata sebagai angkutan biasa. Jasa layanan ojek telah memasuki era baru dengan lahirnya layanan ojek berbasis online. Layanan ojek berbasis online merupakan sebuah era yang memanfaatkan jaringan internet dengan menciptakan startup atau aplikasi pemesanan ojek secara online yang telah merubah ojek dari pangkalan menjadi berbasis online melalui aplikasi pada smartphone. Layanan ojek online

berhasil menawarkan berbagai keunggulan dibandingkan angkutan umum lain yang tersedia saat ini. Hingga saat ini telah banyak yang menawarkan jasa angkutan umum menggunakan sepeda motor (ojek) dengan berbasis online atau aplikasi seperti Go-Jek, Grab Bike, SmartJek, Bang Jek, Taksi Jeger, Ojesy, Blue Jek, Get Jek, O'Jack Taxi Motor dan masih banyak lainnya. Pertumbuhan layanan ojek online semakin pesat dengan awalnya hanya beroperasi di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta, saat ini mulai merambah kota-kota besar di luar Jakarta seperti salah satunya adalah Kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta telah menjadi tempat untuk perluasan pasar bagi layanan ojek online seperti Go-Jek. Dalam waktu singkat, layanan ojek online ini berhasil menjaring ribuan tenaga kerja di Indonesia untuk menjadi pengemudi ojek (driver) dan mendapatkan pasar yang begitu luas dalam mengembangkan usahanya.

Yang menjadi masalah saat ini adalah bertambahnya jumlah kendaraan bermotor ini tidak diimbangi dengan pembangunan sarana transportasi yang memadai. Akibatnya jalan-jalan akan semakin ramai oleh kendaraan bermotor, kemacetan terjadi dimana-mana, dan kecelakaan lalu lintas pun akan semakin bertambah. Maka dari itu di butuhkan Undang-undang tentang lalu lintas yang dapat mengatur tentang alur lalu lintas dan tegas mengatur tentang sanksi-sanksi yang di berikan bagi pelanggarnya.

Sepeda motor yang menjadi alat utama dalam usaha layanan ojek online maupun konvensional (pangkalan) menurut Pasal 47 ayat (3) Undang-undang No.

UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tidaklah termasuk ke dalam kelompok kendaraan bermotor umum karena hanya mobil penumpang, mobil bus dan mobil barang masuk dalam kelompok atau kategori kendaraan bermotor umum yang berarti sepeda motor tidak boleh digunakan sebagai kendaraan angkutan umum. Hal ini kembali ditegaskan dalam Pasal 23 ayat (3) Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (PP Angkutan Jalan) yang menyatakan bahwa sepeda motor tidak termasuk sebagai angkutan umum dimana kendaraan bermotor yang termasuk dalam angkutan umum adalah mobil penumpang dan mobil bus. Sepeda motor menurut Pasal 1 butir (20) Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan dengan atau tanpa kereta samping atau kendaraan bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah.

UU NO. 22 tahun 2009 tentang lalu lintas angkutan jalan. Undang-undang ini mengatur tentang semua aturan lalu lintas yang baru menggantikan undang-undang yang lama yaitu UU Nomor 14 Tahun 1992. Di Indonesia pengaturan tentang lalu lintas dan angkutan jalan secara nasional diatur di dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan. Undang-undang ini menjadi dasar dan pedoman dalam penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas. Ketentuan mengenai pidana terhadap pengemudi

dalam kecelakaan lalu lintas secara jelas telah di atur dalam undang-undang tersebut.²

Transportasi berbasis aplikasi online erat berhubungan dengan kegiatan pengangkutan yang secara yuridis merujuk pada UU No. 22 Tahun 2009. Hal ini jelas memberi definisi tentang pengangkutan. Namun undang-undang tersebut tidak memberi gambaran yang jelas mengenai transportasi yang bersifat online yang dihubungkan dengan Undang-Undang ITE sebagai wadah aplikasi online tersebut. Maka dari itu Kementerian Perhubungan membahas suatu permasalahan yang muncul karena adanya perkembangan teknologi yang dikaitkan dengan aplikasi online. Kementerian Perhubungan membuat suatu peraturan yang jelas tentang transportasi berbasis aplikasi tersebut dan juga memberikan ketentuan-ketentuan dan payung hukum terhadap transportasi berbasis aplikasi ini dengan mengeluarkan Peraturan Kementerian Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016.

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna, dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan pengertian menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain maupun makhluk hidup lain yang tidak untuk diperdagangkan.

² Indonesia, *Undang-undang tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, UU NO. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, LN No. 96 Tahun 2009, TLN No. 5025

Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak dimensi salah satunya yaitu, perlindungan hukum. Adanya benturan kepentingan didalam masyarakat harus dapat diminimalisir dengan kehadiran hukum dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD 1945), oleh karena itu maka setiap yang dihasilkan oleh legislatif harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat dan menjadi hak tiap warga negaranya.

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain, dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari berkerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.³

Perlindungan konsumen merupakan upaya perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah melalui Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan perlindungan bagi konsumen dalam memenuhi hak-hak nya dan jasa yang dibuat oleh pelaku usaha. Perlindungan konsumen merupakan hak warga negara untuk melindungi warga negaranya.

³ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1978) hlm. 19

Perlindungan konsumen erat kaitannya dengan perlindungan hukum yang berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu. Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Hukum sejatinya memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Setiap aparat penegak hukum jelas wajib menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak langsung pula hukum akan memberikan perlindungan terhadap setiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum itu sendiri.

Hukum diciptakan untuk dijalankan. Akan tetapi masyarakat belum melaksanakan dan mengetahui akan Undang-Undang tersebut yang telah diberlakukan agar terwujudnya keamanan, keselamatan, ketertiban, serta kelancaran berlalu lintas. Banyak sekali orang yang mengerti hukum akan tetapi dalam pelaksanaannya mereka melakukan dan melanggar dari aturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan aturan tersebut. Pentingnya perlindungan hak konsumen terhadap penumpang mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian.

Ojek online adalah jenis ojek yang memperoleh order dari pelanggan via aplikasi hp dengan kalkulasi biaya otomatis tanpa melibatkan tawar menawar. Ojek online sebenarnya merupakan ojek yang menggunakan aplikasi berbasis

online dalam aplikasi sudah dapat diketahui jarak, lama pemesanan, harga, nama orang yang menjemput, serta perusahaan pengelolaan.⁴

Ojek sampai dengan saat ini cukup menjadi idaman dari masyarakat karena daya jelajahnya yang sanggup melewati jalan yang tidak dapat dilalui oleh angkutan umum. Seiring dengan berjalannya waktu dan berkembangnya

Jika melihat uraian di atas maka apabila di lihat dari aspek hukum pengangkutan darat maka dapat dikatakan bahwa Ojek *Online* beroperasi secara ilegal sebab kendaraan roda dua tidak dapat dikatakan sebagai alat angkut untuk transportasi umum, lalu Ojek *Online* pun tidak memiliki armada angkut dalam menyelenggarakan pengangkutan, karena Ojek *Online* masih menggunakan kendaraan si pengemudi sebagai armada angkutannya , sehingga tidak dapat di pastikan kelayakan kendaraan si pengemudi tersebut dan Ojek *Online* pun masih belum mengantongi izin beroperasi dari dinas perhubungan.

Tekhnologi semakin membuat semuanya lebih mudah. Oleh karena itu penulis memilih judul:

“Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Penumpang Yang Menggunakan Transportasi Kendaraan Roda Dua Berbasis Online (GO-JEK)”

⁴ <http://www.ojekonline.xyz/pengertian-dan-definisi-ojek-online/> diakses pada 2 juni 2017 pukul 20.33 wib

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan penulis, maka yang akan menjadi pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah mekanisme transportasi kendaraan bermotor roda dua berbasis online terhadap Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan?
2. Bagaimanakah perlindungan hak konsumen terhadap penumpang yang menggunakan transportasi kendaraan roda dua berbasis online (GO-JEK)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dibahas dalam penulisan tugas akhir ini, tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme transportasi kendaraan roda dua berbasis online terhadap Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hak konsumen terhadap penumpang yang menggunakan transportasi kendaraan roda dua berbasis online (GO-JEK).

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini semoga bermanfaat yang dapat diambil dapat diambil dari penulisan ini. Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, diharapkan hasil penelitian ini memberikan suatu wacana yang dapat digunakan sebagai pemikiran dalam mengembangkan ilmu hukum khususnya dalam hukum pidana.
2. Manfaat Praktis, penulisan ini dapat membantu memberikan pemahaman mengenai mekanisme transportasi kendaraan bermotor berbasis online

E. Metode Penelitian

1. Metode Penelitian Hukum Normatif – Empiris

Metode penelitian hukum normatif-empiris ini pada dasarnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan berbagai unsur empiris. Metode penelitian normatif-empiris mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (Undang-Undang) dalam aksinya pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat. Penelitian ini hanya ditunjukkan pada peraturan-peraturan tertulis sehingga penelitian ini sangat erat hubungannya pada

perpustakaan karena akan membutuhkan data-data yang bersifat sekunder pada perpustakaan.⁵

Metode penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dilingkungan masyarakat itu dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap keberadaan angkutan berbasis online sebagai angkutan umum dimana keberadaannya telah menjadi kebutuhan dalam masyarakat.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat yuridis-empiris, yaitu pelaksanaan ketentuan perundang-undangan harus dilaksanakan sesuai dengan apa yang tercantum di dalam peraturan perundang-undangan tersebut. Maksud dari penelitian ini adalah menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang

⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004) hlm.50

merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh dari lapangan. Dalam penelitian ini ingin mengetahui bagaimana hubungan hukum yang terjadi antara pemberi jasa dengan pengguna jasa angkutan berbasis online yang harus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang penyelenggara angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, dan ditinjau dari Kitab Undang-Undang hukum perdata tentang perjanjian didalam bab VII buku III

3. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris yaitu Metode penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis. Dapat dikatakan bahwa penelitian hukum yang diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat, badan hukum atau badan pemerintah.⁶

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia Press. 1986) hlm: 112

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian yang digunakan adalah dilakukan dengan 2 (dua) tahap yaitu :

a. Data primer

Data primer merupakan data yang berupa keterangan-keterangan yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara atau interaksi dengan pihak-pihak yang dipandang mengetahui obyek penelitian⁷.

b. Data sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh dari penelitian Kepustakaan (*Library Research*) Penelitian Kepustakaan yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data yang bersifat teoritis, dengan mempelajari sumber-sumber bacaan yang erat hubungannya dengan permasalahan dalam penelitian skripsi ini. Penelitian kepustakaan ini disebut data sekunder, yang terdiri dari :

1. Bahan-bahan hukum primer, yaitu Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian, diantaranya:

⁷ Husein Umar. *Metode Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Pesada 2005) hlm 42

a. UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 26 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Bahan-bahan hukum sekunder yaitu bahan yang menjelaskan bahan hukum primer berupa hasil penelitian dalam bentuk buku-buku yang ditulis oleh para ahli, artikel, karya ilmiah maupun pendapat para pakar hukum.⁸

3. Bahan-bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan lain yang ada relevansinya dengan pokok permasalahan yang menjelaskan serta memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang berasal dari situs internet, artikel, dan surat kabar.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005) hlm.15

4. Metode analisis dan penelitian

Berdasarkan metode pendekatan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini, maka penguraian data-data tersebut selanjutnya akan dianalisis dalam bentuk analisis yuridis kualitatif, yaitu dengan cara menyusunnya secara sistematis, menghubungkan satu sama lain terkait dengan permasalahan yang diteliti dengan berlaku ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain, memperhatikan hirarki perundang-undangan dan menjamin kepastian hukumnya, perundang-undangan yang diteliti apakah betul perundang-undangan yang berlaku dilaksanakan oleh para penegak hukum.⁹

F. Definisi operasional

Definisi operasional merupakan sebagai landasan teoritis dalam menganalisa pokok permasalahan, beberapa definisi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:¹⁰

⁹ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta : Sinar Grafika, 2010) hlm 105

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

1. **Perlindungan** adalah: suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan.
2. **Penumpang** adalah: setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.
3. **Transportasi** adalah: perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.
4. **Sepeda motor** adalah: kendaraan beroda dua yang digerakan oleh sebuah mesin. Letak kedua roda sebaris lurus dan kecepatan tinggi sepeda motor tetap stabil disebabkan oleh gaya giroskopik. Sedangkan pada kecepatan rendah kestabilan atau keseimbangan sepeda motor bergantung kepada pengaturan setang oleh pengendara.
5. **Berbasis online** adalah: jenis angkutan dengan kendaraan pribadi yang memperoleh order pelanggan via aplikasi HP dengan kalkulasi biaya otomatis tanpa melibatkan tawar menawar. Dalam aplikasi sudah dapat diketahui jarak, lama pemesanan, harga, nama orang yang menjemput,

serta perusahaan pengelolanya. Seluruh identitas pengendara sudah diketahui secara pasti karena perusahaan pengelola telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebelum melakukan kerjasama kemitraan.

6. **Hak konsumen** adalah: hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹¹
7. **Hukum pengangkutan** adalah hukum yang mengatur bisnis pengangkutan baik pengangkutan dilaut, udara, dan perairan pedalaman¹²
8. **Perusahaan angkutan umum** adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum.¹³
9. **Tanggung jawab hukum** merupakan sebuah wujud perlindungan berlandaskan hukum yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa terhadap penumpang

¹¹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹² Sution Usman Adji, dkk, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia* (Jakarta: Rineka Cipta, 1991) hlm. 39

¹³ Zainal Asikin, *Hukum Dagang* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2013) hlm. 176

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai sistematika penulisan hukum untuk mempermudah pemahaman mengenai seluruh isi penulisan hukum ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan hukum ini terdiri dari 5(lima) bab. Adapun sistematika penulisan hukum ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab I ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang rumusan masalah tujuan penelitian manfaat penelitian metode penelitian dan sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan pemahaman atau gambaran isi penelitian ini secara garis besarnya

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG TRANSPORTASI MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 2009 TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN

Pada Bab II ini menjelaskan tentang pengertian umum transportasi berdasarkan UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab III ini penulis akan menjelaskan mengenai perlindungan konsumen untuk membahas mengenai teori-teori perjanjian yang berupa pengertian perjanjian, asas-asas perjanjian, hak dan kewajiban, dan pengaturan tentang perjanjian menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen.

BAB IV ANALISA PEMBAHASAN ASPEK PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERHADAP PENUMPANG YANG MENGGUNAKAN TRANSPORTASI KENDARAAN RODA DUA BERBASIS ONLINE (GO-JEK)

Pada Bab IV penulis akan menjawab permasalahan-permasalahan yang timbul melalui hasil wawancara dan contoh kasus dari narasumber di bidang transportasi kendaraan roda dua berbasis online

BAB V PENUTUP

Pada Bab V ini berisikan penutup yang merupakan bagian akhir dari penelitian. Pada penutup ini maka akan di berikan kesimpulan hasil penelitian serta saran dan penutup