Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PRAKTIK PEMBATALAN FIKTIF PENGEMUDI MAXIM DI BANDA ACEH

Dewi Hanifah[1], Rahmat Efendy Al Amin Siregar[2], Azmil Umur[3]
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Email: *dewihanifah270204@gmail.com[1], rahmatsiregar1805@gmail.com[2], azmil.umur@ar-raniry.ac.id[3]*

Abstrak : Pembatalan pesanan fiktif merupakan salah satu bentuk pelanggaran hukum di bidang perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Salah satu bentuk yang sering terjadi dalam layanan transportasi online adalah pengemudi meminta konsumen membatalkan pesanan di aplikasi namun tetap memberikan layanan secara offline untuk menghindari potongan biaya aplikasi. Penelitian ini mengkaji bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas praktik pembatalan pesanan fiktif oleh pengemudi Maxim di Kota Banda Aceh dan bagaimana dampak hukum dan sanksi terhadap praktik pembatalan pesanan fiktif oleh pengemudi Maxim di Kota Banda Aceh. Metode yang digunakan adalah metode yuridis empiris dengan pendekatan studi kasus melalui pengumpulan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan praktik pembatalan pesanan oleh pengemudi maxim sering terjadi dengan alasan untuk menghindari potongan biaya aplikasi, namun layanan tetap dijalankan secara offline. Dampak pembatalan pesanan fiktif ini adalah hilangnya perlindungan hukum bagi konsumen. Penegakan hukum dalam kasus tersebut dapat dilakukan melalui pemberian sanksi oleh perusahaan aplikasi terhadap pengemudi yang melanggar ketentuan layanan, seperti peringatan, penangguhan akun, hingga pemutusan kemitraan. Selain itu, konsumen juga dapat menempuh upaya pengaduan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila mengalami kerugian akibat praktik pembatalan pesanan yang dilakukan pengemudi transportasi online. Namun, penegakan hukum dalam kasus pembatalan pesanan oleh pengemudi transportasi online masih belum optimal disebabkan karena kurangnya pengawasan dari perusahaan aplikasi, serta rendahnya kesadaran konsumen untuk melaporkan pelanggaran yang dialami. Selain itu, sanksi yang diberikan kepada pengemudi dinilai belum memberikan efek jera sehingga praktik pembatalan pesanan untuk menghindari potongan aplikasi masih terus dilakukan. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat dari perusahaan aplikasi, pemberian sanksi yang tegas terhadap pengemudi yang melanggar, serta peningkatan kesadaran hukum bagi konsumen agar praktik pembatalan pesanan di aplikasi namun layanan tetap dijalankan secara offline dapat diminimalisir dan perlindungan hukum terhadap konsumen dapat terlaksana secara efektif.
Kata Kunci : Perlindungan Hukum Konsumen, Maxim, Pembatalan Pesanan Fiktif.

Abstract : *The cancellation of fictitious orders is a form of legal violation in the area of consumer protection under Law No. 8 of 1999. One common practice in online transportation services is when drivers ask consumers to cancel their orders through the app but still provide the service offline to avoid app fees. This study examines the forms of legal protection available to consumers against the practice of fictitious order cancellations by Maxim drivers in Banda Aceh and the legal consequences and penalties associated with such practices by Maxim drivers in Banda Aceh. This study employs an empirical legal methodology using a case study*

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

approach, which involves the collection of primary and secondary data. Research findings show that Maxim drivers frequently cancel orders to avoid app fees, yet the service continues to operate offline. The impact of these fictitious order cancellations is the loss of legal protection for consumers. Enforcement in such cases can be carried out through sanctions imposed by the app company on drivers who violate the terms of service, such as warnings, account suspensions, or termination of the partnership. In addition, consumers may also file complaints in accordance with the provisions of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection if they suffer losses as a result of order cancellations by online transportation drivers. However, law enforcement in cases involving order cancellations by online transportation drivers remains suboptimal due to a lack of oversight by app companies, as well as low consumer awareness regarding the need to report violations they experience. In addition, the penalties imposed on drivers are not considered to serve as a sufficient deterrent, so the practice of canceling orders to avoid app fees continues. Therefore, stricter oversight of ride-hailing companies, the imposition of firm penalties on drivers who violate the rules, and increased legal awareness among consumers are needed so that the practice of canceling orders through the app while still providing the service offline can be minimized and legal protection for consumers can be effectively enforced.
***Keywords**: Consumer Legal Protection, Maxim, Cancellation of Fictitious Orders.*

A. Pendahuluan

Transportasi *online* adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap proses transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan rute, pembayaran, hingga penilaian terhadap kualitas layanan tersebut.[1] Transportasi online tersebut salah satu bentuk penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang beroperasi dengan mengikuti serta memanfaatkan kemajuan pengetahuan (teknologi). Perusahaan layanan transportasi online Maxim telah beroperasi sejak tahun 2003 di kota Chardinsk, yang terletak di pegunungan Ural, Rusia dengan penekanan pada pengembangan teknologi untuk mempermudah pemesanan layanan kendaraan, pengiriman barang, pembelian dan pengantaran, serta bantuan perjalanan. Hal ini telah membawa perubahan yang signifikan dalam cara layanan tersebut diakses, menjadikannya lebih modern, ramah pengguna, dan aman. Di Indonesia, Maxim mulai beroperasi pada tahun 2018 dengan membuka kantor pusat di Jakarta di bawah naungan PT Teknologi Perdana Indonesia. Seiring berjalannya waktu, layanan transportasi online ini telah meluas ke berbagai kota di Indonesia. Menurut informasi dari Uzone.id pada bulan Januari 2022, layanan ini telah beroperasi di lebih dari 1.000 kota di seluruh dunia.[2]

Di Banda Aceh fenomena pengemudi transportasi online yang meminta penumpang untuk membatalkan pesanan di dalam aplikasi, namun tetap melanjutkan perjalanan di luar sistem aplikasi, semakin sering ditemukan dalam praktik layanan transportasi berbasis digital. Modus yang umum dilakukan ialah pengemudi menghubungi penumpang melalui fitur chat aplikasi, kemudian meminta nomor *whatsapp* agar komunikasi dapat dilanjutkan di luar aplikasi. Setelah itu, pengemudi meminta penumpang untuk membatalkan pesanan dengan alasan tertentu, seperti menghindari potongan aplikasi, gangguan sistem, atau agar tarif perjalanan

[1] Retnowati, Asep Setiawan. Winda Dwi Astuti Zebua, Muhammad Sahrul, *Pelayanan Transportasi Pnline Di Indonesia,* (Tangerang Selatan: UM Jakarta Press, 2021) hlm. 10.

[2] Banggoi, Randy, Andi Yusniar Mendo, and Lisda L. Asi. "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo." *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 6.1 (2023): 242-249.

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

menjadi lebih murah. Meskipun pesanan telah dibatalkan, pengemudi tetap menjemput dan mengantar penumpang sesuai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Dari sisi pengemudi, tindakan meminta pembatalan pesanan umumnya dilakukan untuk menghindari potongan komisi dari perusahaan aplikasi atau untuk memperoleh keuntungan secara langsung dari penumpang. Tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap ketentuan kemitraan yang telah disepakati antara pengemudi dan perusahaan aplikasi transportasi online. Dalam perjanjian penggunaan aplikasi, pengemudi pada umumnya diwajibkan menjalankan layanan sesuai prosedur sistem yang telah ditentukan agar keamanan dan kenyamanan pengguna tetap terjamin.

Praktik tersebut pada dasarnya menimbulkan berbagai persoalan hukum dan perlindungan konsumen. Ketika perjalanan dilakukan di luar sistem aplikasi, maka hubungan hukum antara perusahaan aplikasi, pengemudi, dan penumpang menjadi tidak jelas. Penumpang tidak lagi memperoleh perlindungan resmi dari perusahaan aplikasi apabila terjadi kecelakaan, tindak kejahatan, maupun kerugian selama perjalanan berlangsung. Selain itu, identitas perjalanan yang tidak tercatat di dalam aplikasi juga menyulitkan proses pengawasan dan pertanggungjawaban apabila terjadi pelanggaran hukum di kemudian hari.

Dampak paling krusial dari fenomena pembatalan pesanan yang dilanjutkan dengan pengantaran fisik ini adalah hilangnya perlindungan hukum bagi konsumen. Ketika pesanan dibatalkan di aplikasi Maxim, secara otomatis hubungan kontraktual antara penumpang, pengemudi, dan perusahaan penyedia layanan terputus. Hal ini mengakibatkan fitur keamanan esensial, seperti pelacakan lokasi waktu nyata *(live tracking)* dan jaminan asuransi kecelakaan, menjadi tidak berlaku. Penumpang berada dalam posisi yang sangat rentan karena perjalanan tersebut tidak lagi tercatat dalam sistem resmi, sehingga jika terjadi insiden yang tidak diinginkan, proses pertanggungjawaban hukum menjadi sangat sulit untuk dilakukan.

Praktik layanan transportasi online tersebut diduga melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Perlindungan hukum adalah suatu bentuk perlindungan terhadap harkat dan martabat individu yang mengakui terjaminnya hak-hak asasi manusia sejak kelahirannya sebagai subjek hukum, berdasarkan pada peraturan dan pedoman hukum (Undang-Undang) yang berlaku. Perlindungan ini dilaksanakan oleh aparat hukum untuk memastikan rasa aman, tentram, dan tertib dalam kehidupan masyarakat secara keseluruhan.[3] Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada Pasal 1 Angka 1: *"Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen".* Perlindungan konsumen membahas tentang jaminan atau kepastian mengenai terpenuhinya hak-hak konsumen.[4]

Dengan adanya kejadian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi perlindungan konsumen dengan praktik transportasi online di lapangan, khususnya di Kota Banda Aceh. Penelitian sebelumnya menunjukkan tentang pengaruh fitur aplikasi terhadap kepuasaan kerja driver maxim yang dimana kepuasaan tidak semata-mata muncul karena rasa emosional, namun faktor eksternal juga berpengaruh terhadap kepuasaan seseorang seperti fitur aplikasi. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas perlindungan keselamatan pengguna transportasi online secara umum, namun belum secara khusus mengkaji praktik pembatalan

[3] Utung Rasyidin, Dedi Supriyadi, *Pengantar Ilmu Hukum dari Tradisi ke Konstitusi,* (Bandung: Pustaka Setia, 2014), hlm. 5.

[4] Janus Sidabalok, *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia,* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006) hlm.3.

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

pesanan oleh pengemudi yang kemudian tetap memberikan layanan secara offline. Hal ini menjadi celah penelitian *(research gap)* yang penting untuk dikaji lebih lanjut. Oleh sebab itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat dari perusahaan aplikasi serta edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya menjaga keamanan transaksi digital. Selain itu, pemerintah juga perlu memperkuat regulasi terkait perlindungan konsumen dalam layanan transportasi berbasis aplikasi agar praktik pembatalan pesanan namun tetap memberikan perjalanan di luar sistem dapat diminimalisir.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *"Perlindungan Hukum Konsumen Atas Praktik Pembatalan Fiktif Pengemudi Maxim di Banda Aceh".*

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode yuridis empiris, yang merupakan metode penelitian hukum yang bertujuan untuk mengamati hukum dalam konteks nyata dan menyelidiki cara hukum beroperasi di dalam masyarakat.[5] Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup pendekatan perundang-undangan *(Statute Approach)* serta pendekatan konseptual *(Conceptual Approach)*.[6] Pendekatan undang-undang atau yang dikenal sebagai *Statute Approach* adalah metode yang digunakan untuk memahami isu hukum dengan cara menganalisis secara menyeluruh semua peraturan perundang-undangan yang relevan.[7] Sementara itu, pendekatan konseptual atau *Conceptual Approach* merupakan suatu pendekatan yang berangkat dari pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum.

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penelitian lapangan *(field research)* dengan melakukan wawancara mendalam *(in depth interview)* yang bersifat terstruktur. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan *(library research)* yang mencakup peraturan perundang-undangan, buku, dan jurnal.[8]

Teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara terstruktur, dimana pertanyaan diajukan kepada informan untuk mendapatkan informasi yang akurat serta data yang berkaitan dengan *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Tindakan Pengemudi Maxim Yang Memintak Pembatalan Online Namun Tetap memberikan Layanan*. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu menyajikan dan mendalami hasil temuan penelitian dengan mengamati berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online

Istilah perlindungan hukum dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *legal protection,* sedangkan dalam bahasa Belanda disebut *Rechts bescherming*.[9] Perlindungan hukum adalah suatu bentuk perlindungan yang ditujukan untuk menjaga harkat dan martabat

[5] Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum,* (Yogyakarta: Publika Global Media, 2024) hlm. 37.

[6] Johnny Ibrahim, *teori dan Metodelogi Penelitian hukum Normatif,* (Malang: Bayu Media Publishing, 2008) hlm. 300.

[7] Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Peneltian Hukum,* (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2021) hlm. 58.

[8] Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2020), hlm. 42.

[9] Putra, Chandra Adi Gunawan, I. Nyoman Putu Budiartha, and Ni Made Puspasutari Ujianti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Persfektif Kesadaran Hukum Masyarakat." *Jurnal Konstruksi Hukum* 4.1 (2023): 13-19.

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

individu, serta memberikan pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang terjamin sejak kelahirannya sebagai subjek hukum.[10]

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah upaya yang dilakukan oleh negara melalui peraturan perundang-undangan untuk memberikan jaminan kepastian hukum, rasa aman, dan keadilan kepada konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa. Tujuan dari perlindungan ini adalah untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terpenuhi serta untuk mencegah tindakan yang dapat merugikan konsumen oleh pelaku usaha.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**,** perlindungan konsumen adalah *segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*. Pengertian ini menunjukkan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk menciptakan sistem hukum yang mampu melindungi konsumen dari praktik-praktik yang merugikan, baik dalam transaksi konvensional maupun transaksi elektronik.

Menurut Philipus M. Hadjon**,** perlindungan hukum merupakan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan atas hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum. Philipus M. Hadjon membagi perlindungan hukum menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif**.** Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran melalui pemberian kesempatan kepada masyarakat untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan diambil. Sementara itu, perlindungan hukum represif diberikan sebagai upaya penyelesaian apabila telah terjadi pelanggaran hak melalui mekanisme peradilan atau penyelesaian sengketa lainnya. Berdasarkan teori Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik pembatalan fiktif oleh pengemudi Maxim harus diwujudkan dalam bentuk perlindungan hukum preventif dan represif.[11]

Hukum perlindungan konsumen menurut Az. Nasution menyatakan bahwa perlindungan konsumen mencakup seluruh prinsip dan norma hukum yang mengatur interaksi antara konsumen dan pelaku usaha, serta memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen agar tidak mengalami kerugian dalam memperoleh dan menggunakan barang atau jasa.[12] Shidarta juga berpendapat bahwa perlindungan konsumen adalah bagian dari sistem hukum yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga hak dan kewajiban masing-masing pihak dapat dilaksanakan dengan adil.[13]

Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk meningkatkan pembangunan nasional guna mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur yang merata secara materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan UndangUndang Dasar 1945.[14] Perlindungan konsumen mencakup semua usaha yang

---

[10] Utung Rasyidin, Dedi Supriyadi. *Pengantar Ilmu Hukum dari Tradisi ke Konstitusi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014) hlm.5.

[11] Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987), hlm. 2.

[12] Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Edisi Revisi (Jakarta: Diadit Media, 2014), hlm. 22.

[13] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi (Jakarta: Grasindo, 2014), hlm. 12.

[14] Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, and Suartini Suartini. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12.1 (2023): 177-189.

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

memastikan kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, karena hal ini telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen.[15]

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menyatakan bahwa Hak Konsumen adalah: [16]

a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;
d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
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;
i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, hak-hak tersebut seharusnya dimiliki oleh setiap konsumen yang menggunakan jasa transportasi Maxim. Namun di Kota Banda Aceh ditemukan praktik pembatalan pesanan oleh konsumen atas permintaan pengemudi, meskipun perjalanan tetap dilaksanakan secara langsung di luar sistem aplikasi. Praktik ini menunjukkan bahwa pelaksanaan hak-hak konsumen yang dijamin dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum terlaksana dengan optimal.

Selain bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, praktik pembatalan fiktif oleh pengemudi Maxim juga bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pemesanan layanan transportasi melalui aplikasi merupakan suatu transaksi elektronik yang dilakukan melalui sistem elektronik yang disediakan oleh penyelenggara platform. Oleh karena itu, jika konsumen melakukan pemesanan dan pengemudi menerima pesanan tersebut melalui aplikasi, telah terbentuk hubungan hukum yang mengikat antara para pihak secara elektronik.

Praktik pembatalan fiktif adalah tindakan yang dilakukan oleh pengemudi transportasi online dengan meminta konsumen untuk membatalkan pesanan melalui aplikasi, atau pengemudi yang membatalkan pesanan sendiri, sementara pelayanan transportasi tetap diberikan kepada konsumen secara langsung di luar sistem aplikasi. Dengan kata lain, meskipun secara transaksi dinyatakan batal dalam sistem aplikasi, hubungan hukum antara pengemudi dan konsumen tetap berlangsung hingga perjalanan selesai. Akibatnya, transaksi tersebut tidak mendapatkan perlindungan yang disediakan oleh platform, seperti

[15] Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016): 53-61.

[16] Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

rekam jejak perjalanan, jaminan asuransi, mekanisme pengaduan, atau bukti transaksi elektronik yang dapat digunakan jika terjadi sengketa.

Dalam transaksi elektronik tersebut, seluruh proses pemesanan, penerimaan pesanan, penentuan tarif, identitas pengemudi, lokasi penjemputan, hingga penyelesaian pembayaran tercatat dalam sistem elektronik. Ketika pengemudi meminta konsumen untuk membatalkan pesanan tetapi tetap melaksanakan perjalanan di luar aplikasi, hubungan hukum yang telah terbentuk melalui sistem elektronik menjadi terputus. Akibatnya, transaksi yang semula berada dalam perlindungan sistem elektronik tidak lagi tercatat sebagai transaksi resmi sehingga konsumen kehilangan berbagai bentuk perlindungan yang disediakan oleh penyelenggara aplikasi.

Berdasarkan Pasal 17 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, pelaksanaan transaksi elektronik harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip kepastian hukum, itikad baik, kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan konsumen.[17] Praktik pembatalan fiktif yang dilakukan oleh pengemudi bertentangan dengan prinsip itikad baik dan perlindungan konsumen, karena mengalihkan transaksi yang awalnya dilakukan melalui sistem elektronik menjadi transaksi di luar sistem untuk mendapatkan keuntungan tertentu, seperti menghindari potongan biaya layanan.

Tidak hanya mendapatkan perlindungan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, konsumen yang menggunakan jasa transportasi online juga dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 mengenai Perlindungan Data Pribadi. Dalam penggunaan aplikasi Maxim, konsumen diharuskan untuk memberikan berbagai data pribadi, seperti nama, nomor telepon, alamat email, lokasi penjemputan dan tujuan perjalanan, serta informasi pembayaran. Data tersebut merupakan bagian dari data pribadi yang diproses melalui sistem elektronik, sehingga harus dilindungi oleh penyelenggara sistem elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi, perlindungan data pribadi konsumen tidak hanya mencakup aspek keamanan data, tetapi juga berhubungan dengan terciptanya kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan transportasi online, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang bisnis. Kemajuan teknologi tersebut menciptakan sistem transaksi yang lebih modern, praktis, dan inovatif. Melalui jaringan informasi global yang didukung oleh internet, *cybernet*, dan *World Wide Web*, masyarakat dapat bertukar informasi dengan cepat serta melakukan berbagai aktivitas secara daring tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Kondisi ini mendorong lahirnya berbagai bentuk transaksi elektronik yang kini menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari dan terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi digital.

E-commerce merupakan sebuah platform yang memungkinkan transaksi jual-beli dilakukan secara elektronik. Sejak kemunculannya pada tahun 1990-an, perkembangan industri ini telah mengalami kemajuan yang pesat dan memberikan dampak signifikan bagi perekonomian global. *E-commerce*, atau perdagangan elektronik, merujuk pada pembelian dan penjualan barang atau jasa melalui internet atau platform digital lainnya. Aktivitas *e-commerce* kini telah menjadi bagian penting dalam ekonomi digital dan mendorong

[17] Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

perubahan dalam cara konsumen berbelanja serta cara perusahaan menjalankan bisnis.[18] Perkembangan *e-commerce* berlangsung dengan sangat cepat dan terus mengalami kemajuan. *E-commerce* telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap bisnis dan masyarakat di seluruh dunia, terutama di era digital.

Tindakan hukum yang dapat diambil jika terjadi pelanggaran perjanjian dalam transaksi online *(E-commerce)* dapat merujuk pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik. Regulasi ini memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk memperoleh keadilan. Apabila penjual online atau pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam transaksi *E-commerce*, konsumen berhak untuk mengambil langkah hukum.[19]

Pentingnya peran perlindungan hukum dari waktu ke waktu disebabkan oleh kebutuhan dalam pembentukan suatu negara yang memerlukan sistem tatanan hukum yang mampu mengatur setiap warga negaranya, sehingga tercipta hubungan timbal balik yang harmonis antara negara dan warganya. Sebagai contoh, penumpang maxim di Banda Aceh sebagai subjek hukum memiliki hak atas perlindungan hukum konsumen. Perlindungan hukum yang diberikan kepada subjek hukum ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan hukum tersebut terbagi menjadi dua jenis, yaitu 1.) Perlindungan Hukum Preventif dan 2.) Perlindungan Hukum Represif.

Upaya preventif adalah upaya yang dilakukan untuk mencegah adanya pelanggaran hukum. Represif merupakan upaya bersifat represi (menekan, mengekang, menahan, atau menindas dan bersifat menyembuhkan. Jika diartikan secara sederhana, perlindungan hukum represif bertujuan untuk mengembalikan keseimbangan yang mengalami gangguan. Jadi, preventif bertujuan untuk mencegah, sedangkan upaya represif bertujuan untuk memulihkan keadaan sebelum pelanggaran dilakukan.[20]

Terkait dengan langkah hukum yang dapat diambil oleh konsumen jika merasa dirugikan oleh penyedia layanan transportasi online Maxim, konsumen dapat menggunakan metode yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha adalah:[21]

1) Setiap konsumen yang mengalami kerugian berhak untuk menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau melalui peradilan yang berada dalam sistem peradilan umum. Dalam praktiknya, konsumen yang dirugikan memiliki pilihan antara dua jalur penyelesaian sengketa, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau melalui pengadilan umum.
2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan, tergantung pada pilihan sukarela dari pihak-pihak yang bersengketa. Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur pengadilan

[18] Wijaya, Ony Thoyib Hadi. "E-commerce: perkembangan, tren, dan peraturan perundang-undangan." *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 16.1 (2023): 41-47.

[19] Prayuti, Yuyut, E. Herlina, and M. Rasmiaty. "Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan di e-commerce di Indonesia." *Jurnal Hukum Mimbar Justitia* 10.1 (2024): 27-44.

[20] *https://www.hukumonline.com/berita/a/upaya-preventif*, Diakses pada tanggal 19 Mei 2026, Pukul 16:00.

[21] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 45.

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

maupun di luar 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 terlibat dalam sengketa.

3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dijelaskan pada poin (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana yang diatur dalam undang-undang. Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa di luar pengadilan, baik melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, aspek pidana yang mungkin muncul dari sengketa tetap dapat berjalan terpisah sesuai dengan ketentuan hukum. Penyelesaian ini berlaku untuk sengketa perdata yang berkaitan dengan ganti rugi atau kerugian material yang dialami oleh konsumen, tetapi tidak menghapus atau mengurangi tanggung jawab pidana pelaku usaha jika terdapat unsur pidana.

2. Dampak dan Sanksi Terhadap Tindakan Pengemudi Maxim Yang Meminta Pembatalan Pesanan

Praktik pengemudi transportasi online yang meminta penumpang untuk menonaktifkan atau membatalkan aplikasi, namun tetap melanjutkan perjalanan di luar sistem, merupakan tindakan yang cukup sering ditemukan dalam layanan transportasi berbasis aplikasi. Hal ini dilakukan agar pengemudi dapat menghindari potongan biaya layanan dari perusahaan aplikasi sehingga pembayaran dilakukan secara langsung antara pengemudi dan penumpang. Praktik penyimpangan dalam transportasi berbasis digital saat ini semakin marak terjadi di kota-kota besar Indonesia, termasuk di Kota Banda Aceh. Fenomena ini muncul ketika oknum pengemudi transportasi *online* dengan sengaja mengarahkan, atau mengondisikan penumpang untuk membatalkan pesanan resmi mereka dalam sistem digital, sementara proses pengantaran tetap dilanjutkan secara *offline*.

Motif utama yang mendasari tindakan tersebut umumnya karena *driver* secara sepihak berusaha untuk menghindari potongan komisi atau biaya layanan wajib yang secara sistematis didebit oleh perusahaan penyedia aplikasi. Dengan mengalihkan transaksi ke dalam koridor personal, pengemudi berupaya untuk memperoleh pendapatan secara langsung tanpa adanya retribusi korporasi yang dianggap mengurangi profitabilitas harian mereka. Namun, tindakan ini memicu pergeseran paradigma layanan yang sebelumnya berbasis pada transparansi digital menjadi transaksi informal yang tersembunyi, yang mengandung risiko bagi tata kelola industri transportasi modern.

Dari perspektif perlindungan konsumen, praktik perjalanan di luar aplikasi memberikan dampak yang cukup merugikan bagi penumpang. Salah satu kerugian yang paling signifikan adalah hilangnya jaminan asuransi yang biasanya diberikan oleh perusahaan aplikasi kepada pengguna layanan. Asuransi tersebut berfungsi sebagai bentuk perlindungan apabila terjadi kecelakaan lalu lintas selama perjalanan berlangsung. Ketika perjalanan dilakukan di luar sistem aplikasi, status perjalanan tidak tercatat sehingga perusahaan tidak memiliki dasar untuk memberikan perlindungan kepada penumpang. Akibatnya, apabila terjadi kecelakaan, penumpang harus menanggung sendiri risiko yang timbul tanpa adanya bantuan kompensasi dari pihak aplikasi. Kondisi ini tentu bertentangan dengan tujuan utama penyelenggaraan transportasi online yang mengutamakan aspek keselamatan dan keamanan pengguna. Selain itu, penumpang juga kehilangan akses terhadap fitur pengaduan resmi apabila terjadi permasalahan selama perjalanan. Bukti transaksi yang biasanya tersimpan dalam aplikasi juga tidak tersedia sehingga menyulitkan proses penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, perjalanan di luar sistem aplikasi dapat meningkatkan risiko kerugian bagi penumpang baik dari segi keselamatan maupun

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

perlindungan hukum.

Hasil wawancara dengan Ibu Putri mengatakan bahwa pengemudi meminta membatalkan pesanan di aplikasi agar tidak dikenakan potongan dari pihak Maxim, setelah dibatalkan pengemudi tetap akan menjemput dan ongkosnya dibayar langsung.[22] Kejadian tersebut juga ditegaskan oleh Bapak Fadhil yang pernah pembatalan pesanan di aplikasi.[23] Begitu juga dengan Ibu Nabia mendapatkan pengemudi untuk meminta supaya pesanan dibatalkan di aplikasi tapi tetap dijemput seperti biasa.[24]Ketiga Konsumen tersebut sama-sama tidak mengetahui bahwa hal tersebut dapat menghilangkan perlindungan konsumen

Menanggapi peningkatan pelanggaran transaksi *non-prosedural* tersebut, Manajemen Maxim Cabang Banda Aceh memberikan perhatian regulatif yang tegas dengan menyatakan secara jelas bahwa tindakan mematikan aplikasi untuk transaksi pribadi merupakan pelanggaran berat. Tindakan manipulasi pesanan ini secara langsung telah melanggar klausul kontrak elektronik serta syarat dan ketentuan normatif yang telah disepakati oleh mitra pengemudi sejak awal pendaftaran akun di platform mereka. Sebagai perusahaan yang berlandaskan integritas ekosistem digital, Maxim menegaskan bahwa kepatuhan terhadap aturan teknologi adalah pilar utama dalam menjaga stabilitas operasional bisnis dan jaminan kualitas pelayanan publik. Pembatalan sepihak demi keuntungan pribadi tidak hanya merusak sistem bagi hasil yang adil untuk kelangsungan perusahaan, tetapi juga mencederai nilai profesionalisme serta etika profesi yang seharusnya dijunjung tinggi oleh setiap mitra pengemudi. Oleh karena itu, pengawasan terhadap integritas operasional menjadi agenda prioritas manajemen lokal untuk meminimalkan kebocoran pendapatan perusahaan sekaligus menegakkan kembali supremasi hukum tata tertib yang berlaku dalam jaringan bisnis mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Maxim Cabang Banda Aceh, tindakan pengemudi yang meminta penumpang untuk menonaktifkan atau membatalkan aplikasi adalah pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan yang telah disepakati antara pengemudi dan perusahaan.[25] Saat mendaftar sebagai mitra, setiap pengemudi diwajibkan untuk menyetujui aturan yang mengatur tata cara penggunaan aplikasi serta pelaksanaan layanan transportasi. Salah satu ketentuan yang harus dipatuhi adalah kewajiban untuk menyelesaikan seluruh perjalanan melalui sistem aplikasi yang telah disediakan. Jika ditemukan adanya pelanggaran, pihak perusahaan akan melakukan pemeriksaan berdasarkan data dan laporan yang diterima. Pengawasan dapat dilakukan melalui sistem internal maupun pengaduan dari pengguna layanan. Keberadaan aturan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan berupaya menjaga integritas sistem layanan yang telah dibangun. Kepatuhan terhadap ketentuan perusahaan juga merupakan bentuk tanggung jawab profesional seorang pengemudi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, pelanggaran terhadap aturan tersebut tidak hanya merugikan perusahaan, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi online secara umum.

Apabila mitra pengemudi melanggar batas toleransi tiga kali, manajemen Maxim Indonesia akan mengambil tindakan yudisial internal yang paling tegas, yaitu pemblokiran akun secara permanen atau sementara. Sanksi pemutusan hubungan kemitraan atau

[22] Wawancara dengan Ibu Putri, Konsumen 1 Maxim Banda Aceh, 19 Mei 2026.
[23] Wawancara dengan Bapak Fadhil, Konsumen 2 Maxim Banda Aceh, 20 Mei 2026
[24] Wawancara dengan Ibu Nabia, Konsumen 3 Maxim Banda Aceh, 11 Mei 2026
[25] Wawancara dengan Bapak Al-Farisi, Manajer Maxim Banda Aceh, Kantor Maxim Banda Aceh, 21 Mei 2026.

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

penangguhan akun ini diberlakukan dalam jangka waktu yang ditentukan oleh otoritas pusat, yang secara otomatis menutup akses ekonomi pengemudi tersebut dari seluruh ekosistem komersial Maxim. Langkah restriktif ini diambil sebagai bentuk perlindungan menyeluruh terhadap reputasi merek dagang Maxim serta untuk menegakkan komitmen keselamatan kerja yang bebas dari praktik kecurangan sosiotehnis. Melalui kebijakan mitigasi yang ketat dan sanksi pemblokiran ini, diharapkan para pengemudi dapat menyadari pentingnya kepatuhan regulatif demi keberlanjutan penghasilan mereka sendiri dalam jangka panjang. Di sisi lain, fenomena ini juga mencerminkan pentingnya edukasi publik yang berkesinambungan agar penumpang senantiasa menolak ajakan transaksi offline demi menjaga keselamatan jiwa, hak hukum, dan kenyamanan mobilitas mereka di ruang publik.

Wawancara dengan Bapak Samsul sebagai driver mengatakan bahwa praktik meminta konsumen membatalkan pesanan dilakukan karena pengemudi menilai tarif yang diterima setelah dipotong biaya aplikasi tidak sebanding dengan jarak penjemputan. Dengan melakukan perjalanan di luar aplikasi, pengemudi memperoleh pendapatan yang lebih besar, sementara konsumen tetap membayar sesuai tarif yang tertera atau disepakati.[26] Begitu juga dengan Bapak Jamil mengakui bahwa praktik tersebut hanya dilakukan dalam kondisi tertentu dan menyadari bahwa tindakan tersebut tidak sesuai dengan ketentuan Maxim yang mengharuskan setiap perjalanan dilakukan melalui pesanan yang masih aktif.[27] Mereka juga mengakui tidak memberikan penjelasan kepada konsumen mengenai risiko hilangnya perlindungan hukum maupun jaminan keselamatan yang dapat timbul apabila perjalanan dilakukan di luar sistem aplikasi.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan pengemudi Maxim di lapangan, terungkap sebuah perspektif alternatif yang melatarbelakangi maraknya fenomena pengalihan transaksi ini, yakni adanya beban potongan komisi yang dinilai terlalu memberatkan kesejahteraan pengemudi. Pihak pengemudi menjelaskan bahwa keputusan untuk mengarahkan penumpang melakukan pembatalan aplikasi terpaksa diambil sebagai respons atas besarnya persentase potongan biaya layanan dari pihak manajemen Maxim yang mencapai angka 15% dari total tarif perjalanan. Pemotongan sistemik dengan nominal tersebut dianggap sangat tidak proporsional dan tidak sebanding dengan realitas biaya operasional serta pengorbanan tenaga yang harus dikeluarkan selama proses pengantaran penumpang di jalan raya.

Sebagai contoh konkret dalam hitungan matematis, apabila pengemudi mengambil pesanan dengan jarak tempuh dari titik A ke titik B sejauh 17,5 kilometer, tarif kotor yang tertera pada aplikasi adalah sebesar Rp60.900. Namun, setelah sistem memotong komisi wajib sebesar 15%, pendapatan bersih yang sesungguhnya diterima dan dibawa pulang oleh driver hanyalah tersisa sejumlah Rp51.765. Selisih pendapatan yang hilang ini dinilai para pengemudi tidak sepadan dengan risiko tinggi, tingkat kemacetan, konsumsi bahan bakar, hingga hambatan medan jalan yang harus mereka hadapi menuju lokasi tujuan. Alasan rasionalisasi ekonomi inilah yang memicu para driver melakukan tindakan spekulatif di luar sistem demi menjaga margin keuntungan harian mereka tetap stabil. Para pengemudi berpendapat bahwa besarnya potongan aplikasi cukup memengaruhi pendapatan mereka sehari-hari. Menurut driver, pendapatan yang diterima setelah dipotong oleh perusahaan aplikasi sering kali tidak sebanding dengan biaya operasional yang harus mereka keluarkan,

[26] Wawancara dengan Bapak Samsul, Driver Maxim Banda Aceh, 16 Mei 2026.
[27] Wawancara dengan Bapak Jamil, Driver Maxim Banda Aceh, 15 Mei 2026.

seperti bahan bakar dan kebutuhan hidup lainnya. Oleh sebab itu, memberikan layanan secara *offline* setelah pesanan dibatalkan dianggap sebagai salah satu cara untuk memperoleh penghasilan yang lebih maksimal.

Dampak yang paling terasa tentu saja berada di pihak penumpang. Ketika perjalanan dilakukan di luar aplikasi, penumpang tidak lagi mendapatkan perlindungan dari sistem aplikasi, seperti jaminan asuransi perjalanan, fitur pelacakan lokasi, tombol darurat, maupun bukti transaksi digital. Pada dasarnya, perusahaan mewajibkan seluruh transaksi dilakukan melalui aplikasi agar perjalanan dapat dipantau serta memberikan perlindungan bagi kedua belah pihak. Apabila terjadi kecelakaan, tindak kejahatan, atau perselisihan selama perjalanan, penumpang akan mengalami kesulitan dalam melakukan pelaporan karena perjalanan tersebut tidak tercatat dalam sistem perusahaan. Situasi ini dapat mengurangi rasa aman dan nyaman masyarakat dalam menggunakan transportasi online. Tidak hanya penumpang, perusahaan aplikasi juga merasakan dampak dari tindakan tersebut. Perusahaan kehilangan pendapatan akibat potongan biaya layanan yang seharusnya diterima melalui setiap transaksi resmi di aplikasi. Akan tetapi, lemahnya pengawasan serta tingginya tuntutan ekonomi yang dihadapi pengemudi menjadi faktor yang menyebabkan praktik ini masih terus terjadi di lapangan.

Bentuk tanggung jawab pengemudi dan perusahaan aplikasi terhadap kerugian konsumen akibat praktik pembatalan pesanan fiktif berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengemudi sebagai pelaku usaha jasa bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila terbukti menimbulkan kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Sementara itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, setiap transaksi elektronik wajib dilaksanakan dengan itikad baik, dan penyelenggara sistem elektronik berkewajiban menyediakan sistem yang aman, serta bertanggung jawab. Oleh karena itu, praktik pembatalan pesanan yang tetap dilanjutkan di luar aplikasi merupakan tindakan yang bertentangan dengan prinsip transaksi elektronik karena menghilangkan perlindungan yang seharusnya diperoleh konsumen. Dalam hal tersebut, pengemudi bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, sedangkan perusahaan aplikasi bertanggung jawab melakukan pengawasan, menyediakan mekanisme pengaduan, serta menjatuhkan sanksi kepada mitra pengemudi yang melanggar ketentuan layanan.

Sanksi bagi pengemudi yang terbukti melakukan pelanggaran, perusahaan aplikasi dapat berupa teguran, penangguhan sementara akun *(suspend),* pengurangan bonus atau insentif, hingga penonaktifan akun secara permanen. Selain itu, tindakan ini juga merupakan pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, karena konsumen tidak mendapatkan hak atas keamanan dan kenyamanan saat menggunakan jasa transportasi online.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kebanyakan konsumen belum sepenuhnya memahami risiko dari pembatalan pesanan tersebut. Banyak konsumen lebih mengutamakan kemudahan dan kecepatan layanan tanpa menyadari bahwa hak-hak mereka sebagai pengguna jasa dapat berkurang ketika transaksi dilakukan di luar aplikasi. Rendahnya pemahaman mengenai perlindungan hukum konsumen menjadi salah satu faktor yang mendukung terus berlangsungnya praktik tersebut. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih optimal dari perusahaan aplikasi serta peningkatan kesadaran hukum bagi konsumen dan pengemudi agar hak dan kewajiban masing-masing pihak tetap terlindungi.

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 8 Nomor 1 Oktober 2026
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 6824-6837

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian bahwa praktik pembatalan pesanan oleh pengemudi Maxim yang kemudian tetap memberikan layanan transportasi di luar aplikasi masih sering terjadi di Kota Banda Aceh. Praktik tersebut dilakukan terutama untuk menghindari potongan komisi dari perusahaan aplikasi sehingga pengemudi memperoleh pendapatan yang lebih besar. Namun, tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan kemitraan Maxim, prinsip transaksi elektronik, serta ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Ketika perjalanan dilakukan di luar sistem aplikasi, konsumen kehilangan berbagai bentuk perlindungan hukum, seperti jaminan asuransi, bukti transaksi elektronik, fitur pelacakan perjalanan, serta mekanisme pengaduan resmi apabila terjadi kerugian atau sengketa.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam praktik tersebut dapat diwujudkan melalui perlindungan hukum preventif dan represif sebagaimana teori Philipus M. Hadjon. Perlindungan preventif dilakukan melalui pengawasan yang lebih ketat oleh perusahaan aplikasi, penegakan aturan terhadap mitra pengemudi, serta edukasi kepada konsumen agar tidak melakukan transaksi di luar aplikasi. Adapun perlindungan represif diberikan melalui penerapan sanksi terhadap pengemudi yang melanggar berupa teguran, penangguhan hingga pemutusan kemitraan, serta memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menuntut haknya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara perusahaan aplikasi, pemerintah, pengemudi, dan masyarakat untuk meningkatkan kepatuhan terhadap sistem layanan digital sehingga kepastian hukum, keamanan, dan perlindungan hak-hak konsumen dalam penggunaan jasa transportasi online dapat terwujud secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Edisi Revisi, Jakarta: Diadit Media, 2014.

Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum,* Jakarta: Rajawali Pers, 2020.

Janus Sidabalok, *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia,* Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.

Johnny Ibrahim, *teori dan Metodelogi Penelitian hukum Normatif,* Malang: Bayu Media Publishing, 2008.

Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Peneltian Hukum,* Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987.

Retnowati, Asep Setiawan. Winda Dwi Astuti Zebua, Muhammad Sahrul, *Pelayanan Transportasi Pnline Di Indonesia,* Tangerang Selatan: UM Jakarta Press, 2021.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Grasindo, 2014.

Utung Rasyidin, Dedi Supriyadi, *Pengantar Ilmu Hukum dari Tradisi ke Konstitusi,* Bandung: Pustaka Setia, 2014.

Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum,* Yogyakarta: Publika Global Media, 2024.

Jurnal

Banggoi, Randy, Andi Yusniar Mendo, and Lisda L. Asi. "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo." *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 6.1 (2023): 242-249.

Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, and Suartini Suartini. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12.1 (2023): 177-189.

Prayuti, Yuyut, E. Herlina, and M. Rasmiaty. "Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan di e-commerce di Indonesia." *Jurnal Hukum Mimbar Justitia* 10.1 (2024): 27-44.

Putra, Chandra Adi Gunawan, I. Nyoman Putu Budiartha, and Ni Made Puspasutari Ujianti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Persfektif Kesadaran Hukum Masyarakat." *Jurnal Konstruksi Hukum* 4.1 (2023): 13-19.

Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016): 53-61.

Wijaya, Ony Thoyib Hadi. "E-commerce: perkembangan, tren, dan peraturan perundang-undangan." *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 16.1 (2023): 41-47.

Websites

https://www.hukumonline.com/berita/a/upaya-preventif, Diakses pada tanggal 19 Mei 2026, Pukul 16:00.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Wawancara

Wawancara dengan Bapak Al-Farisi, Manajer Maxim Banda Aceh, Kantor Maxim Banda Aceh.

Wawancara dengan Bapak Jamil, Driver 1 Maxim Banda Aceh.

Wawancara dengan Bapak Samsul, Driver 2 Maxim Banda Aceh.

Wawancara dengan Ibu Putri, Konsumen 1 Maxim Banda Aceh.

Wawancara dengan Bapak Fadhil, Konsumen 2 Maxim Banda Aceh.

Wawancara dengan Ibu Nabia, Konsumen 3 Maxim Banda Aceh.