

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini adanya sebuah teknologi yang memudahkan kita dalam melakukan kegiatan untuk sehari-hari membuat mahalny suatu nilai informasi disebabkan, karena dengan mudahnya informasi tersebut didapatkan. Sehingga diperlukannya teknologi-teknologi muthakhir untuk mendapatkan, mengelolah dan mengirimkannya atau membagi informasi. Informasi disini juga harus mencerminkan jelas maksudnya. Informasi harus akurat, konsisten dan relevan dari sumbernya karena dari sumber informasi sampai kepenerima informasi kemungkinan melalui banyak proses yang memungkinkan dapat sedikit merubah informasi tersebut jika terjadi kesalahan. Sejauh mana informasi akan terus konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi. Konsep yang dikaitkan untuk sebuah informasi yang menggunakan data yang kemudian diolah sehingga memberikan makna oleh penerimanya dan dibantu dengan media aplikasi mobile. Kualitas informasi bersifat multidimensi dimana kualitas informasi didapat dengan baik melalui proses pembentukan informasi tersebut secara optimal.

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia semakin banyak dan beragam. Oleh karena itu, dalam pemenuhan kebutuhannya, manusia ingin segala sesuatu bersifat mudah, cepat, dan praktis. Melihat kebutuhan masyarakat yang sangat tinggi khususnya akan jasa transportasi

serta dalam mengatasi masalah kemacetan, para pelaku usaha kemudian mulai mencari terobosan-terobosan baru dan berinovasi untuk mengembangkan usaha bisnisnya. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan fasilitas teknologi yang sudah semakin canggih untuk menarik perhatian masyarakat. Tidak hanya sampai disitu, para pelaku usaha juga mencari solusi agar masyarakat dapat beralih menggunakan jasa transportasi umum.

Belakangan ini, di Indonesia muncul istilah jasa transportasi *online* atau jasa transportasi berbasis aplikasi (ojek *online*). Transportasi online ini memanfaatkan aplikasi sebagai media pemesanan yaitu melalui *handphone* atau telepon genggam untuk memudahkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan transportasinya. Kemunculan jasa transportasi online ini tidak hanya sebatas mengantar atau menjemput penumpang saja, tetapi juga mencakup jasa pemesanan antar makanan, jasa pengiriman barang, jasa pindah rumah, dan jasa lainnya. Banyak masyarakat Indonesia kemudian tertarik dan menggunakan aplikasi ojek *online* ini untuk memudahkan aktivitas mereka. Salah satu merek ojek *online* yang berhasil merebut perhatian masyarakat ini adalah Go-Jek. Go-Jek ini sendiri dikelola oleh perusahaan PT. Go-Jek Indonesia.

Perkembangan teknologi menjadi tuntutan pekerjaan yang semakin meningkat dan terus meningkat, bertambahnya jumlah data yang harus diolah, keterbatasan waktu dan tenaga, tingkat akurat dan tidaknya informasi dan mobilitas masyarakat semakin tinggi hal-hal tersebutlah yang mendorong

manusia menciptakan peralatan yang dapat membantu mereka dalam mencapai tujuan mereka. Dalam bidang telekomunikasi telah banyak diciptakan mulai dari website dan game juga sistem informasi berbasis *web* yang dapat mereka dapatkan dengan mudah melalui media komunikasi *smartphone* yang dapat menghubungkan dengan apa saja sesuai dengan kebutuhan mereka. Terobosan Informasi dan Teknologi yang dilakukan oleh perusahaan Go-Jek menghubungkan antara pengguna jasa ojek dengan si tukang ojek melalui sarana teknologi informasi tanpa harus kenal antara tukang ojek dan pengguna ojek serta jaminan keamanan akan situasi tersebut sehingga keberadaan Go-Jek dapat diandalkan. Sistem Informasi dan Teknologi yang dibuat oleh Go-Jek menjawab hal tersebut. Selain itu, Go-Jek juga menambahkan beberapa beberapa fitur seperti jasa pengantaran, jasa order makanan. Hal ini tentunya sangat memudahkan kehidupan masyarakat sehari-hari.¹

Sejak awal kemunculannya, Go-Jek telah mencuri perhatian dari masyarakat. Sampai saat ini Go-Jek sudah tersebar di berbagai kota besar di Indonesia seperti Jabodetabek, Makassar, Surabaya, Bali, Solo, Yogyakarta, Balikpapan, Medan, Semarang, Palembang dan kota-kota besar lainnya. Aplikasi Go-Jek ini sendiri pun menawarkan pelayanan seperti Go-Ride, Go-Car, Go-Send, Go-Food, GoMart, Go-Glam, Go-Massage, Go-Clean, Go-

¹ Bambang P, “Menjawab Seputar Fenomena Go-Jek”, <http://business-law.binus.ac.id/2015/07/30/menjawab-seputar-fenomena-gojek>, diakses pada tanggal 17 Januari 2019, pukul 19.20 WIB.

Box, dan yang terakhir diluncurkan adalah Go-Busway.² Dengan layanan ini Go-Jek memberikan dua pilihan kendaraan yang diberikan kepada konsumen pengguna, yaitu kendaraan roda dua atau motor dan kendaraan roda empat atau mobil. Beragamnya inovasi transportasi yang demikian merupakan alternatif terbaru yang bersifat multi kreatif, yang tidak hanya menjadi sumbangan bagi perkembangan transportasi nasional, tetapi juga sekaligus dapat menciptakan lapangan pekerjaan yang signifikan bagi masyarakat Indonesia. Selain daripada itu, dengan adanya layanan ojek online telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam kegiatan transportasi di tengah keadaan perkotaan yang dewasa ini sering mengalami kemacetan.

Kejadian yang ada di atas sangat menarik, serta di satu sisi ojek mempunyai keunggulan, maupun di sisi yang lain ojek mempunyai kelemahan yang cukup signifikan. Didalam kondisi yang tidak sama tersebut diperlihatkan terdapat karakteristik pelayanan dan permintaan ojek online yang menarik sebagai salah satu moda paratransit sehingga tetap digunakan hingga saat ini. Meskipun banyak resiko hukum yang ada, sesuai ketentuan dalam Pasal 41 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi ketika suatu alat transportasi diperuntukkan sebagai angkutan umum, maka penyedia jasa wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Undang-Undang tersebut menjadi penting apabila keberadaan ojek online sepeda motor

² PT. Go-Jek Indonesia, “*Pengenalan Go-Jek*”, <https://www.go-jek.com>, diakses pada tanggal 17 Januari 2019, pukul 19.30 WIB.

bersifat semipermanen atau jangka panjang, tidak bersifat sementara. Jika keberadaan ojek bersifat jangka panjang, maka pelayanan ojek online sangat perlu untuk ditingkatkan menjadi lebih baik dan terjamin keamanan dan perlindungan hukumnya, hal ini penting untuk melindungi pengguna jasa ojek online. Hal ini sangat bertujuan agar terwujudnya adanya penyelenggaraan angkutan lalu lintas dan angkutan jalan yang lebih tertib, aman, lancar, dan selamat dengan moda transportasi lain.

Adanya pro dan kontra keberadaan ojek online, menimbulkan polemik atau masalah tersendiri, tanpa payung hukum yang jelas, masa depan ojek online akan selalu berada di area yang tidak jelas. Dalam mewujudkan peraturan yang diimpikan itu tidak semudah membalikkan telapak tangan, oleh karena itu urusan ojek online harus masuk ke gedung parlemen, sebab Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu-Lintas dan Angkutan Jalan membatasi angkutan umum, yaitu hanya untuk kendaraan roda empat ke atas saja. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah, tidak akan berani mengeluarkan izin operasi untuk perusahaan mana pun yang akan membuka bisnis angkutan berbasis ojek sebelum undang-undang angkutan jalan direvisi. Dengan demikian, tentu saja revisi undang-undang tidak akan terjadi semudah itu, banyak aspek yang harus dikaji oleh pemerintah sebelum mengajukan usul legalitas ojek. Mulai dari tinjauan keselamatan dan keamanan penumpang sampai kajian dampak yang akan ditimbulkan dari legalitas ojek. Dari sisi keselamatan, sepeda motor terbukti selama bertahun-tahun sebagai alat transportasi yang paling banyak terjadi kecelakaan. Aspek

keamanan dari sepeda motor juga sangat rentan karena tidak adanya wadah tertutup yang melindungi pengendara maupun penumpang sepeda motor dari hal-hal yang tidak diinginkan. Apalagi aksi pembegalan yang menasar sepeda motor masih menghantui masyarakatm sepanjang tidak ada payung hukum, tidak akan ada satu pun perusahaan asuransi yang mau memproteksi keselamatan pengemudi maupun penumpang angkutan sepeda motor, lain halnya dengan angkutan umum jenis lainnya yang sudah mendapatkan legalitas hukum, sehingga bila mendapat kecelakaan, maka jaminan berupa santunan asuransi kecelakaan dapat segera diterima baik pengguna maupun penumpang.

Bentuk perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online pada saat terjadi pemesanan. Apabila pemesanan sudah dilakukan namun pengendara transportasi berbasis aplikasi tersebut tidak datang atau memenuhi pemesanan yang telah masuk maka masuk kedalam kategori wanprestasi. Pada saat pemesanan dan pengendara telah menyanggupinya, telah terjadi perikatan yang sah. Walaupun pemesanan masuk kedalam transaksi elektronik, ketika penyedia layanan telah menerima pemesanan dari konsumen bisa dikatakan penyedia layanan telah terjadi perikatan yang sah dengan konsumen jika penyedia layanan tidak memenuhi atau tidak datang apalagi tidak konfirmasi dan dibatalkan secara sepihak maka penyedia layanan bisa dikatakan wanprestasi. Hal tersebut telah melanggar Pasal 4 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen yang berbunyi : “hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

Bentuk perlindungan terhadap konsumen yang lain adalah mengenai harga makanan di dalam aplikasi baik Go-Food maupun GrabFood yang tidak sesuai. Kenaikan harga dari penjual langsung dan harga yang di terima konsumen, biasanya tidak sesuai apa yang tercantum di dalam aplikasi Go-Food maupun GrabFood, hak atas informasi yang benar dari pelaku usaha online berbasis aplikasi belum sepenuhnya di salurkan ke konsumen, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada, maka menarik untuk dikaji aspek hukum yang timbul dari keberadaan bisnis ojek online ini, untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih mendalam, penelitian ini dituliskan dalam skripsi berjudul : **“Perlindungan Hukum Masyarakat Tentang Penyelesaian Masalah Pelanggaran Atas Layanan Ojek *Online* Berbasis Aplikasi (Studi pada Go-Jek dan Grab di Wilayah Kabupaten Cilacap)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian masalah pelanggaran yang dilakukan oleh driver terhadap konsumen atas layanan ojek *online* berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap?
2. Bagaimana perlindungan hukum masyarakat pengguna layanan ojek *online* berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji dan menganalisis mekanisme penyelesaian masalah pelanggaran atas layanan ojek *online* berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis perlindungan hukum masyarakat pengguna layanan ojek online berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap.

D. Kerangka Teori

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dapat dibagi-bagi menjadi beberapa suku kata, yaitu perlindungan, hukum dan perlindungan hukum. Adapun perlindungan dalam kamus besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “lindung” yang artinya menempatkan di balik atau di belakang sesuatu supaya tidak kelihatan. Definisi tersebut dengan kata lain berarti juga menjaga atau memberikan pertolongan supaya selamat. Dengan demikian kata “perlindungan” menurut kamus besar Bahasa Indonesia berarti tempat berlindung atau merupakan perbuatan atau hal melindungi, misalnya memberikan perlindungan para orang yang lemah.³

Setelah melihat definisi perlindungan dan hukum, maka dapat dilihat bahwa pengertian perlindungan hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah adanya jaminan hak dan kewajiban untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun di dalam hubungan dengan

³ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Edisi Ketiga), Balai Pustaka, Jakarta, 2002, hlm. 674.

manusia lainnya.⁴ Pendapat lain mengenai perlindungan hukum adalah upaya untuk memberikan rasa nyaman terhadap kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum.⁵ Perlindungan hukum tersebut pada dasarnya ditujukan untuk semua warga negara tanpa terkecuali, dan dalam pelaksanaannya juga tidak membedakan berdasarkan kedudukan atau derajat seseorang.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.⁶

Undang-Undang dianggap sebagai dokumen luar biasa yang mampu secara mutlak menciptakan ketertiban dalam masyarakat.⁷ Ketertiban yang ada didalam kehidupan bermasyarakat bisa tercapai apabila masyarakat mematuhi Undang-Undang yang berlaku. Undang-Undang tidak akan dapat bekerja sendiri untuk menciptakan ketertiban maka masyarakat diharapkan untuk mematuhi peraturan yang ada.

⁴ *Ibid.*

⁵ Ari Hermawan, *Perlindungan Hukum Pembantu Rumah Tangga Dari Perspektif Hukum Ketenagakerjaan*, Liberty, Yogyakarta, 2004, hlm. 1.

⁶ Seputar Pengertian, "Seputar Pengertian Perlindungan Hukum", <http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>, diakses pada tanggal 8 Maret 2019, pukul 15.00 WIB.

⁷ Satjipto Rahardjo, *Penegakkan Hukum Progresif*, Ctk. Pertama, Kompas Media Nusantara, Jakarta, 2010, hlm. 125.

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁸

2. Penegakan Hukum

Penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep-konsep hukum yang diharapkan rakyat menjadi kenyataan. Penegakan hukum merupakan suatu proses yang melibatkan banyak hal.⁹

Menurut Soerjono Soekanto, penegakan hukum adalah kegiatan menyerasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan didalam kaidah-kaidah/pandangan nilai yang mantap dan mengejewantah dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap akhir untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup.¹⁰

Hakikatnya penegakan hukum dalam mewujudkan nilai-nilai atau kaedah-kaedah yang memuat keadilan dan kebenaran, penegakan hukum bukan hanya menjadi tugas dari para penegak hukum yang sudah di kenal secara konvensional, akan tetapi menjadi tugas dari setiap orang. Meskipun demikian, dalam kaitannya dengan hukum publik pemerintah yang harus bertanggung jawab.

⁸ *Ibid.*, hlm. 11.

⁹ Dellyana Shant, *Konsep Penegakan Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1988, hlm. 32.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Cetakan Kelima, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 20.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan unsur yang mutlak ada dalam suatu penelitian, demikian pula hubungannya dengan penulisan skripsi ini. Metode penelitian adalah prosedur atau cara memperoleh pengetahuan yang benar atau kebenaran melalui langkah-langkah yang sistematis.¹¹ Langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada skripsi ini adalah penelitian yuridis empiris, yakni jenis penelitian hukum, sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.¹² Pada penelitian ini akan dikaji Pengetahuan Hukum Masyarakat Tentang Pengaturan Ojek Online Berbasis Aplikasi atau *online* (Go-jek). Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju penyelesaian masalah.¹³

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan sosiologis hukum, yaitu suatu penelitian yang menekankan

¹¹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1995, hlm. 2.

¹² Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm.15

¹³ *Ibid.*, hlm. 16

pada hukum sebagai alat pengatur masyarakat (as tool engenering social), selain itu juga berusaha mengkaji kaidah-kaidah hukum yang berlaku didalam masyarakat, terutama untuk mengkaji ketentuan yang terkait permasalahan yang akan diteliti. Pada penelitian ini akan dikaji Pengetahuan Hukum Masyarakat Tentang Pengaturan Ojek Online Berbasis Aplikasi Online. Metode penelitian terhadap kegiatan ojek online, merupakan penelitian hukum normatif adalah penelitian yang mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat didalam peraturan perundang-undangan. Metode penelitian normatif juga adalah sebagai penelitian doktrinal (Doctrinal Research), yaitu penelitian hukum yang menganalisis baik hukum sebagai aturan yang tertulis maupun hukum apakah sebagai suatu kebiasaan atau kepatutan dalam memutuskan suatu perkara hukum serta pengetahuan masyarakat terhadap pengaturan ojek online berbasis aplikasi online.

3. Subjek Penelitian

- a. Dari Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap yaitu Bapak Marwadi, Bidang Pengelolaan Penyelesaian Sengketa Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap, Bapak Bambang Sumantri, Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Cilacap.
- b. Dari Driver/mitra ojek *online* di Kabupaten Cilacap yaitu Bapak Taufik dari Gojek, Mas Rifai Arifin dari Go Car selaku Driver layanan ojek Online di Kabupaten Cilacap.

- c. Dari Masyarakat pengguna layanan ojek *online* di Kabupaten Cilacap yaitu Recky Nurhayat Pambayun, Fahmi Purnomo, dan Meike Prihapsini selaku pengguna layanan ojek Online di Kabupaten Cilacap.

4. Objek Penelitian

Perlindungan hukum masyarakat pengguna layanan ojek *online* di Wilayah Kabupaten Cilacap dan mekanisme penyelesaian masalah pelanggaran atas layanan ojek online berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap.

5. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.¹⁴ Data primer diperoleh dari sumber utama yaitu fakta atau keterangan berkaitan dengan sumber data yang bersangkutan, yang berasal dari pihak terkait dengan obyek penelitian. Dalam hal ini adalah hasil wawancara dengan driver Go-Jek di Cilacap, Konsumen atau masyarakat pengguna jasa transportasi *online*, dan Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap.

¹⁴ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 30.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan dalam penelitian hukum normatif atau kepustakaan, yaitu data yang diperinci dari bahan-bahan pustaka.¹⁵ Data sekunder dibedakan menjadi:

1) Bahan Hukum Primer, terdiri dari:

- a) Undang-Undang Dasar 1945;
- b) Peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- c) Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan;
- d) Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan;
- e) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro;
- f) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- g) Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, dan;
- h) Undang-Undang No. 47 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

2) Bahan Hukum Sekunder, sumbernya berupa makalah, hasil karya ilmiah para sarjana, buku-buku terkait perlindungan hukum, serta referensi-referensi lain yang terkait dengan penelitian ini.

¹⁵ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1985, hlm. 12.

- 3) Bahan Hukum Tersier, terdiri dari: Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris, Kamus Bahasa Hukum.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada seorang informan atau seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara dengan 7 (tujuh) responden yang mana responden yang terdiri dari Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap dan Masyarakat pengguna layanan ojek *online* di Kabupaten Cilacap, serta *Driver* atau Mitra Go-Jek.

b. Studi Kepustakaan

Dalam usaha memperoleh data menggunakan teknik pengumpulan: Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu melakukan penelitian terhadap buku-buku, literatur-literatur, serta peraturan perundang-undangan yang erat kaitannya dengan kegiatan usaha ojek berbasis aplikasi atau *online* (Go-jek). Sebagai penunjang dan pelengkap data sekunder, dilakukan pencarian data ke pihak-pihak yang terkait, yaitu mendatangi kantor PT. Go-jek Indonesia cabang Cilacap untuk memperoleh data-data perusahaan yang diperlukan sebagai penunjang dalam penelitian ini.

7. Analisis Data

Analisis data dapat dirumuskan sebagai suatu proses penguraian secara sistematis dan konsisten terhadap gejala-gejala tertentu, dimana analisis memiliki kaitan erat dengan pendekatan masalah yuridis normatif. Sesuai dengan metode pendekatan yang diterapkan, maka data yang diperoleh dari penelitian ini selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif, dalam arti bahwa dalam melakukan analisis terhadap data dilakukan secara menyeluruh, komprehensif, terintegrasi, dan statistik. Metode penafsiran dipergunakan untuk memperhatikan ketentuan-ketentuan yang terkait dan kepastian hukum dari kegiatan usaha ojek berbasis aplikasi atau online (Go-jek).

Analisis data yang digunakan adalah¹⁶ Peraturan perundang-undangan yang satu tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lain sesuai dengan asas hukum yang berlaku, harus mengacu pada hierarki peraturan perundang-undangan, yaitu peraturan perundang-undangan yang lebih rendah tingkatnya tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang di atasnya atau lebih tinggi tingkatannya, mengandung kepastian hukum yang berarti bahwa peraturan tersebut harus berlaku dimasyarakat, syarat peraturan perundang-undangan yang baik yaitu yang memenuhi unsur filosofi, sosiologis, dan yuridis.

¹⁶ Sunaryati Hartono, *Penelitian Hukum di Indonesia Pada Akhir Abad ke-20*, Alumni, Bandung, 1994, hlm. 152.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran dan untuk mempermudah dalam melakukan pembahasan, analisis, serta penjabaran isis dari penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penelitian ini menjadi 4 (empat) bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Kerangka Pemikiran
- F. Metode Penelitian
- G. Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN

HUKUM

- A. Pengertian Perlindungan Hukum
- B. Bentuk Perlindungan Hukum
- C. Hak dan Kewajiban Perlindungan Hukum

BAB III TINJAUAN UMUM MENGENAI PENEGAKAN HUKUM

- A. Pengertian Penegakan Hukum
- B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Penegakan Hukum

C. Metode Penyelesaian Permasalahan

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Mekanisme Penyelesaian Masalah Pelanggaran atas layanan ojek online berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap

B. Perlindungan Hukum Masyarakat Pengguna Layanan Ojek Online berbasis aplikasi di Wilayah Kabupaten Cilacap

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

