

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI  
ONLINE DI KOTA MATARAM**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
TAHUN 2024**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan jasa transportasi online yang dilakukan Pemerintah Kota Mataram dan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan konsumen jasa transportasi online di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum normatif dan empiris dengan pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan sosiologis, metode pengumpulan data yaitu studi perpustakaan dan wawancara. Sedangkan tehnik analisis bahan hukum yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pengaturan jasa transportasi online, Kota Mataram belum mengeluarkan aturan khusus tentang jasa transportasi online. Tetapi untuk saat ini baru hanya mengeluarkan aturan tentang penetapan alokasi jumlah kebutuhan transportasi online di Kota Mataram seperti perizinan jasa transportasi online yang menggunakan mobil sebagai alat angkutnya dan keberadaan transportasi *online* yang memberikan pengaruh positif bagi ekonomi harus terus dikelola dengan tepat. (2) Perlindungan hukum pengguna transportasi *online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah menjamin akan adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen dapat diberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen akibat dari hasil pemakaian jasa yang telah diberikan oleh pelaku usaha layanan transportasi online. pada dasarnya memberikan perlindungan bagi konsumen selaku pengguna jasa transportasi *online* dalam segi keamanan, keselamatan dan kenyamanan serta telah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan penerapan sanksi terhadap pengemudi agar pengemudi dapat bersikap hati-hati dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen.

**Kata kunci: Perlindungan Hukum, Transportasi Online**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the regulation of online transportation services carried out by the Mataram City Government and to determine and analyze consumer protection of online transportation services in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research employed is normative and empirical law, utilizing both a legislative and sociological method. The data collection methods employed are library research and interviews. The method of studying legal materials is characterized as descriptive qualitative. The findings of this study reveal that (1) Mataram City has not established specific regulations governing online transportation services. Currently, it has only established regulations for assessing the distribution of online transportation requirements in Mataram City, including the licensing of online transportation services utilizing automobiles and the necessity for effective online transportation management, which positively impacts the economy. (2) Legal protection of online transportation users based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has guaranteed legal certainty to protect consumers. Consumers can be given compensation or compensation for losses suffered by consumers due to the use of services that online transportation service businesses have provided. Protects consumers as users of online transportation services in terms of security, safety, and comfort. It has also provided protection for consumer rights and the imposition of sanctions on drivers so that drivers can be careful in providing services to consumers.*

**Keywords:** *Legal Protection, Online Transportation*



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Teknologi informasi dan komunikasi telah secara signifikan mengubah perilaku dan gaya hidup masyarakat global. Perkembangan teknologi ini membuat dunia semakin terhubung, memungkinkan seseorang untuk dengan mudah mengakses dan mengirim informasi kepada orang lain meskipun terpisah jarak yang jauh. Salah satu contoh nyata dari kemajuan ini adalah internet. Sebagai media komunikasi dan informasi elektronik, internet telah dimanfaatkan dalam berbagai aktivitas, seperti mencari data atau informasi, mengirim email, hingga menjadi platform untuk perdagangan atau transaksi jual beli barang dan jasa.<sup>1</sup>

Peningkatan mobilitas dan aktivitas masyarakat telah menumbuhkan kebutuhan akan aplikasi yang memudahkan berbagai transaksi harian. Dari urusan transportasi hingga pemenuhan kebutuhan sehari-hari, kemajuan teknologi informasi kini memungkinkan semuanya dilakukan melalui aplikasi online di ponsel pintar.<sup>2</sup> Fenomena ini sangat menggembirakan karena membantu kita menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, para pengusaha juga berusaha mencari solusi agar masyarakat lebih memilih menggunakan jasa

---

<sup>1</sup> Gestiar Yoga Pratama, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal, *Diponegoro Law Journal* Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016.

<sup>2</sup> Dian Mandayani Nasution, *Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis aplikasi Online*, *Jurnal Ilmu Hukum* Volume 4, No 1, april 2018, hlm. 18.



transportasi umum.

Baru-baru ini, di Indonesia, muncul istilah transportasi online atau transportasi berbasis aplikasi (ojek online). Jenis transportasi ini menggunakan aplikasi di ponsel sebagai alat pemesanan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi mereka. Layanan transportasi online ini tidak hanya mengantar dan menjemput penumpang, tetapi juga mencakup pemesanan makanan, pengiriman barang, jasa pindahan, dan berbagai layanan lainnya.

Saat ini, layanan transportasi menjadi sangat penting bagi masyarakat karena memudahkan dan meningkatkan efisiensi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Di era modern, transportasi berbasis aplikasi menawarkan kemudahan bagi semua orang, terutama masyarakat. Ada banyak pilihan aplikasi transportasi online yang tersedia bagi konsumen di Indonesia, yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan. Beberapa jenis jasa transportasi online di Indonesia termasuk Go-jek, Grab, Maxim, dan Uber, yang menyediakan berbagai layanan untuk membantu kehidupan sehari-hari masyarakat di Kota Mataram, seperti jasa antar-jemput, pengiriman barang, hingga pesan antar makanan. Proses pemesanan yang mudah melalui aplikasi, serta tarif yang terjangkau dan transparan, adalah beberapa kelebihan yang ditawarkan oleh transportasi online. Pengguna layanan ini menikmati penjemputan langsung dari pintu ke pintu, sehingga lebih efisien dari segi waktu. Selain itu, transportasi online menawarkan berbagai fitur yang membuat konsumen terus menggunakan layanan tersebut, seperti pengantaran barang,

antar makanan, dan pembelian berbagai kebutuhan konsumen.<sup>3</sup>

Salah satu masalah umum adalah ketidaksesuaian antara kendaraan yang terdaftar di aplikasi online dengan kendaraan yang digunakan oleh pengemudi transportasi online. Hal ini mengakibatkan kendaraan yang digunakan sering kali tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh penyedia layanan. Selain itu, banyak pengemudi tidak mengenakan atribut yang diwajibkan, seperti jaket dan perlengkapan lainnya, yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan keamanan kepada konsumen.

Baru-baru ini, muncul masalah lain terkait perlindungan konsumen dari pengemudi transportasi online. Misalnya, ada kasus di mana seorang konsumen dirugikan saat menggunakan layanan GoSend (fitur pengiriman barang di aplikasi Gojek). Setelah barang dijemput oleh pengemudi Gojek, aplikasi menunjukkan bahwa pengiriman telah selesai, yang berarti barang sudah sampai di tujuan. Namun, beberapa jam kemudian, penerima belum menerima barang tersebut dan menghubungi pengirim. Pengirim mencoba menghubungi pengemudi Gojek, tetapi teleponnya dimatikan dan tidak diangkat, hingga akhirnya nomor pengemudi tersebut tidak aktif. Karena kesal dan merasa dirugikan, konsumen memberikan bintang satu dan menuliskan keluhannya di kolom komentar. Karena nilai barang yang dikirim tidak terlalu mahal, konsumen memutuskan untuk tidak memperpanjang masalah ini. Kasus ini menunjukkan betapa pentingnya perlindungan terhadap konsumen pengguna

---

<sup>3</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Jakarta: PT. Grasindo, 2003), hlm. 14

aplikasi online.

Penyedia layanan transportasi umum berbasis aplikasi online, sebagai penyelenggara sistem elektronik, memiliki tanggung jawab yang diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang ITE, yang menyatakan: <sup>4</sup>

- (1) Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.
- (2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Tanggung jawab pengemudi transportasi online sangat erat kaitannya dengan hak-hak konsumen. Pengemudi harus bertanggung jawab jika terjadi pelanggaran hak-hak konsumen dalam pelaksanaan pengangkutan yang tidak sesuai, yang mengakibatkan barang yang diangkut tidak tiba dengan selamat di tujuan. Pengguna jasa transportasi online dianggap sebagai konsumen sesuai dengan Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UNDANG-UNDANG PK), yang menyatakan bahwa:<sup>5</sup>

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 dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum melalui undang-undang yang jelas dan tegas, termasuk mekanisme penyelesaian untuk menangani kerugian akibat layanan transportasi online. Salah satu kerugian

---

<sup>4</sup> Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

<sup>5</sup> Pasal 1 butir 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

yang mungkin dialami penumpang atau pengguna jasa transportasi online adalah kecelakaan yang diakibatkan oleh kesalahan pengemudi. Kepastian hukum ini penting untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang merugikan konsumen.

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen sebagai berikut:<sup>6</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan Advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk di perlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Secara umum, konsumen memiliki beberapa hak dasar termasuk hak atas keamanan, hak atas informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Hak-hak ini sangat penting dalam konteks perlindungan penumpang, baik dalam layanan transportasi konvensional maupun berbasis aplikasi online. Oleh karena itu, pentingnya perlindungan hukum yang jelas bagi konsumen yang menggunakan jasa transportasi, termasuk berbagai jenis angkutan lainnya, tidak

---

<sup>6</sup> Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen



dapat diabaikan.<sup>7</sup>

Kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna layanan transportasi online menciptakan kompleksitas dalam masalah hukum, terutama terkait tanggung jawab perusahaan penyedia layanan terhadap konsumennya. Oleh karena itu, perusahaan penyedia layanan transportasi online dan pemerintah perlu meningkatkan perlindungan dan memastikan kepastian hukum bagi konsumen. Selain itu, untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan konsumen, standarisasi kendaraan yang digunakan oleh pengemudi transportasi online, peningkatan proses seleksi pengemudi, serta pemeriksaan berkala terhadap kondisi kendaraan dan kesehatan pengemudi sangat penting. Pemerintah daerah Kota Mataram juga perlu mengeluarkan regulasi yang jelas sebagai dasar hukum terkait perlindungan konsumen dan pelaksanaan layanan transportasi online.

Perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa transportasi online terwujud ketika penyedia layanan tidak memenuhi atau menghormati pemesanan yang sudah dilakukan. Ketika konsumen melakukan pemesanan dan pengemudi transportasi berbasis aplikasi setuju untuk menerimanya, sebuah perjanjian yang sah terbentuk. Meskipun pemesanan dilakukan secara elektronik, begitu penyedia layanan menerima pemesanan dari konsumen, perjanjian sah tersebut berlaku. Jika penyedia layanan tidak memenuhi kewajibannya, seperti tidak datang atau membatalkan tanpa konfirmasi, hal ini dapat dianggap sebagai wanprestasi. Tindakan ini melanggar hak konsumen

---

<sup>7</sup> Shidarta, *Op.Cit. hlm. 24*

untuk diperlakukan secara jujur dan tidak diskriminatif, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Mataram”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan informasi yang disajikan dalam latar belakang penelitian, penulis menyimpulkan bahwa pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan jasa transportasi online yang dilakukan Pemerintah Kota Mataram?
2. Bagaimana perlindungan konsumen jasa transportasi online di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

## **C. Tujuan dan manfaat penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaturan jasa transportasi online yang dilakukan Pemerintah Kota Mataram.
- b. Untuk mengetahui perlindungan konsumen jasa transportasi online di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 2. Manfaat penelitian

- a. Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi berharga dalam pemahaman dan pemikiran mengenai perlindungan hukum bagi pengguna layanan transportasi online.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi masyarakat dalam pengambilan keputusan untuk menghindari kerugian bagi pihak lain. Hal ini juga menjadi pertimbangan penting bagi semua pihak terkait dalam konteks perlindungan hukum bagi pengguna layanan transportasi online, yang berpotensi memiliki dampak di lingkungan, masyarakat, dan negara.
- c. Secara akademik, penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin mendalami konsep dan dasar yang sama dalam bidang perlindungan hukum bagi pengguna layanan transportasi online.

#### D. Orisinalitas Penelitian

No	Nama	Judul Skripsi	Permasalahan	Hasil penelitian
1.	Lvian Sudirman (2018) <sup>8</sup>	Perlindungan hukum untuk pengguna layanan transportasi online di Kota Makassar (Studi Kasus Pengguna Jasa Grabbike di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial UNM).	1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Makassar? 2. Bagaimana langkah-langkah pemerintah dalam memastikan perlindungan bagi pengguna jasa transportasi online (GrabBike) di Kota Makassar?	1. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Grab, terutama kepada pengendara GrabBike, adalah untuk memberikan rasa aman, nyaman, dan keselamatan kepada pengguna jasa transportasi. Grab menyediakan jaminan asuransi kepada penggunanya selama dalam perjalanan menggunakan layanan Grab. 2. Dinas Perhubungan Kota Makassar berupaya mewujudkan perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online dengan bekerja sama dengan pihak kepolisian untuk menindaklanjuti pelanggaran yang dilakukan oleh pengemudi GrabBike atau pengendara lainnya. Tindakan tersebut meliputi sanksi, bahkan hukuman penjara, sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan yang dapat membahayakan keselamatan pengguna jasa transportasi online.
2.	Alfis Setyawan (2018) <sup>9</sup>	Analisis mengenai perlindungan	1. Bagaimana tanggung jawab hukum	1. Tanggung jawab hukum perusahaan penyedia aplikasi ojek online

<sup>8</sup> Lvian Sudirman, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Makassar (Studi Pengguna Jasa Grab Motor (Grabbike) di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial UNM)*, Jurnal Tomalebbi, Volume V, Nomor 1, Maret 2018

<sup>9</sup> alfis Setyawan, *analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online Di Kota Batam*, Journal of Judicial Review Vol. XX No. 1 (2018)



		<p>n hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa ojek online di Kota Batam.</p>	<p>penyedia layanan transportasi ojek online terhadap konsumen pengguna jasa transportasi ojek online di Kota Batam?</p> <p>2. Bagaimana sistem perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen sebagai pengguna jasa transportasi ojek online di Kota Batam?</p>	<p>mencakup kewajiban untuk memberikan bantuan keuangan kepada pengguna dalam kasus kecelakaan, cedera, atau kematian saat dijemput oleh penyedia layanan. Tanggung jawab hukum perusahaan aplikasi ojek online berdasarkan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Namun, dalam konteks tanggung jawab hukum pidana, tuntutan pidana terhadap pengemudi ojek online menjadi tanggung jawab individu pengemudi.</p> <p>2. Perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa transportasi ojek online di Kota Batam, dilihat dari sudut pandang hukum perdata, yang berdasarkan KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, menyediakan perlindungan terhadap keamanan, keselamatan, dan kenyamanan konsumen. Perlindungan hukum dari aspek hukum pidana, yang berkaitan dengan norma hukum di Indonesia seperti Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta KUH Pidana, juga memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan memberlakukan sanksi terhadap pengemudi untuk memastikan pelayanan</p>
--	--	---	---	---

				jasa yang hati-hati kepada konsumen.
3.	Dimas Bagus Wicaksono (2017) <sup>10</sup>	Perlindungan hukum bagi konsumen Gojek (layanan transportasi dengan aplikasi online) dalam perjanjian aplikasi Gojek sesuai dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.	<p>1. Apakah perjanjian dalam aplikasi layanan transportasi dari GO-JEK sudah memenuhi persyaratan sah sesuai dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata?</p> <p>2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen menurut ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata?</p>	<p>1. Layanan transportasi berbasis online di Indonesia saat ini menimbulkan banyak pertanyaan di masyarakat karena pengaturan yang belum jelas dan ketidaksesuaian pada peraturan perjanjian berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai dasar sahnya suatu kesepakatan. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa dirugikan oleh layanan tersebut. Yang dibutuhkan masyarakat adalah kepastian hukum dari aplikasi GO-JEK mengenai kebenaran klausula mengenai batas usia minimal penerima layanan GO-JEK.</p> <p>2. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus ini adalah bagaimana negara melindungi warganya dari layanan transportasi dalam aplikasi GO-JEK yang menghadapi ketentuan yang tidak sesuai dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Mengingat banyaknya pengguna layanan ini di masyarakat, mereka tidak sepenuhnya memahami bahwa terdapat klausula dalam ketentuan</p>

<sup>10</sup> Dimas Bagus Wicaksono, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Gojek (Layanan Transportasi Dengan aplikasi Online) Dalam Perjanjian aplikasi Go-jek Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata*, Jurnal Hukum, Volume 1 No.2 Oktober 2017

				penggunaan aplikasi GO-JEK yang dapat berdampak pada mereka.
--	--	--	--	--



## BAB V

### PEUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaturan mengenai jasa transportasi online di Kota Mataram belum memiliki aturan khusus yang mengatur secara detail tentang layanan tersebut. Saat ini, yang telah diatur adalah alokasi jumlah transportasi online yang memerlukan izin khusus untuk penggunaan mobil sebagai sarana transportasinya. Keberadaan jasa transportasi online di Kota Mataram diharapkan dapat terus dikelola dengan baik sehingga memberikan dampak positif bagi ekonomi lokal.
2. Perlindungan hukum bagi pengguna jasa transportasi online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang dialami akibat penggunaan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan transportasi online. Perlindungan ini mencakup aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan bagi konsumen serta penegakan hak-hak konsumen dan penerapan sanksi terhadap pengemudi untuk mendorong mereka memberikan pelayanan dengan lebih hati-hati kepada konsumen.



## B. Saran

Berdasarkan persoalan yang telah dibahas mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa transportasi online, berikut adalah saran yang dapat diberikan oleh penulis:

1. Pemerintah Kota Mataram dan lembaga perlindungan konsumen di Kota Mataram disarankan untuk meningkatkan kegiatan edukasi dan mengadakan seminar mengenai informasi perlindungan konsumen kepada masyarakat NTB.
2. Konsumen sebagai bagian dari masyarakat diharapkan untuk lebih cermat dalam memilih barang atau jasa yang akan digunakan, termasuk dalam hal penggunaan jasa transportasi online. Selain itu, konsumen juga diminta untuk mematuhi semua kewajiban yang menjadi bagian dari penggunaan jasa tersebut.