

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA OJEK
ONLINE YANG DIRUGIKAN AKIBAT PENGEMUDI GO-JEK YANG
DITUGASKAN DENGAN PENGEMUDI PELAKSANA TUGAS DI
LAPANGAN BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur**



Oleh :

SUHENDRIK
NPM. 18071010032

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN JAWA
TIMUR"**

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI HUKUM

SURABAYA

2022

**HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN / SIDANG SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA OJEK
ONLINE YANG DIRUGIKAN AKIBAT PENGEMUDI GO-JEK YANG
DITUGASKAN DENGAN PENGEMUDI PELAKSANA TUGAS DI
LAPANGAN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Disusun Oleh :

SUHENDRIK
NPM. 18071010032

Telah disetujui untuk mengikuti ujian / sidang skripsi pada tanggal
27 Mei 2022

Menyetujui,
PEMBIMBING


Sri Maharani M.T.V.M., S.H., M.H.
NIP. 19740803 200212 2 001

Mengetahui,
DEKAN


Dr. H. SUTRISNO, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA OJEK
ONLINE YANG DIRUGIKAN AKIBAT PENGEMUDI GO-JEK YANG
DITUGASKAN DENGAN PENGEMUDI PELAKSANA TUGAS DI
LAPANGAN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

Disusun Oleh :

SUHENDRIK
NPM. 18071010032

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada tanggal 2 Juni 2022

Menyetujui,

TIM PENGUJI

PEMBIMBING


1.



Sri Maharani M.T.V.M., S.H., M.H.
NIP. 19740803 200212 2 001

Sri Maharani M.T.V.M., S.H., M.H.
NIP. 19740803 200212 2 001

2.



Yana Indawati, S.H., M.Kn.
NIP. 19790126 202121 2 004

3.



Wahyu, S.H., M.H.
NIP. 19680902 199203 1 001

Mengetahui,

DEKAN



Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum
NIP. 19601212 198803 1 001

iii

LEMBAR REVISI SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA OJEK
ONLINE YANG DIRUGIKAN AKIBAT PENGEMUDI GO-JEK YANG
DITUGASKAN DENGAN PENGEMUDI PELAKSANA TUGAS DI
LAPANGAN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

Disusun Oleh :

SUHENDRIK
NPM. 18071010032

Telah direvisi dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada tanggal 2 Juni 2022

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1.


Sri Maharani M.T.V.M., S.H., M.H.
NIP. 19740803 200212 2 001


Sri Maharani M.T.V.M., S.H., M.H.
NIP. 19740803 200212 2 001

2.


Yana Indawati, S.H., M.Kn.
NIP. 19790126 202121 2 004

3.


Wahyu, S.H., M.H.
NIP. 19680902 199203 1 001

Mengetahui,

DEKAN


Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum
NIP. 19601212 198803 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suhendrik
Tempat, Tanggal Lahir : Kuningan, 1 Mei 2000
NPM : 18071010032
Konsentrasi : Perdata
Alamat : Gang 2 Bibis Barat Kec. Krian, Sidoarjo

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA OJEK ONLINE YANG DIRUGIKAN AKIBAT PENGEMUDI GO-JEK YANG DITUGASKAN DENGAN PENGEMUDI PELAKSANA TUGAS DI LAPANGAN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

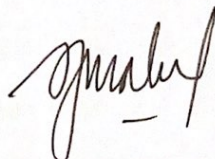
Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya ini merupakan hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 6 Juni 2022

Mengetahui,

PEMBIMBING



Sri Maharani M.T.V.M., S.H., M.H.
NIP. 19740803 200212 2 001

PENULIS



SUHENDRIK
NPM. 18071010032

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunianya yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA OJEK *ONLINE* YANG DIRUGIKAN AKIBAT PENGEMUDI GO-JEK YANG DITUGASKAN DENGAN PENGEMUDI PELAKSANA TUGAS DI LAPANGAN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan serta membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Disamping itu juga, diharapkan dapat memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian guna penyusunan skripsi.

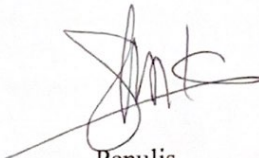
Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka dikesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Mas Anienda Tien F, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Anajeng Esri Edhi, M., S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Hukum Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Sri Maharani M.T.V.M., S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing, memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu selama menempuh pendidikan ini.
8. Orang Tua Penulis yang telah mendukung dan mendoakan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur angkatan 2018 yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kelompok KKN Desa Magersari yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi penulis.
11. Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Maka dengan segala kekurangan tersebut penulis berharap kepada pembaca untuk memberi saran dan kritik terhadap skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca dan dalam perkembangan ilmu hukum.

Surabaya, 27 Mei 2022



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. KAJIAN PUSTAKA	
1.5.1. Perlindungan Hukum	
1.5.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	9
1.5.1.2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum.....	10
1.5.2. Perlindunga Konsumen.....	11
1.5.2.1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	11
1.5.2.2. Asas Perlindungan Konsumen.....	12
1.5.2.3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	13
1.5.2.4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	15

1.5.2.5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	16
1.5.3. Tinjauan Umum Tentang Jual-Beli.....	19
1.5.3.1. Pengertian Jual-Beli.....	19
1.5.3.2. Dasar Hukum Jual-Beli.....	21
1.5.3.3. Syarat Sahnya Jual-Beli.....	21
1.5.3.4. Asas-Asas Jual-Beli.....	24
1.5.3.5. Berakhirnya Jual-Beli.....	28
1.5.4. Tinjauan Umum Tentang Transportasi <i>Online</i>	29
1.5.4.1. Pengertian Transportasi <i>Online</i>	29
1.5.4.2. Tujuan dan Manfaat Transportasi <i>Online</i>	29
1.5.4.3. Dasar hukum transportasi <i>Online</i>	30
1.5.4.4. Mekanisme Menjalankan Jasa Transportasi Berbasis <i>Online</i>	31
1.5.4.5. Transportasi <i>Online</i> Yang Ada Di Indonesia.....	32
1.6. Metode Penelitian	
1.6.1. Jenis Penelitian	37
1.6.2. Sumber Data.....	37
1.6.3. Metode Pengumpulan Data.....	38
1.6.4. Metode Analisis Data.....	39
1.6.5. Waktu Penelitian	40
1.6.6. Lokasi Penelitian.....	40
1.6.7. Sistematika Penulisan	40

BAB II AKIBAT HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI AKUN GOJEK BAGI PEMILIK AKUN DAN KONSUMEN.....	60
2.1. Hubungan Hukum Transaksi Jual Beli Akun Gojek Antara <i>Driver</i> dan Pemilik Akun.....	60
2.2. Akibat Hukum Perjanjian Jual Beli Akun Gojek Bagi Pemilik Akun Dan Konsumen.....	73
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA OJEK <i>ONLINE</i> YANG DIRUGIKAN AKIBAT KETIDAKSESUAIAN PENGEMUDI GO-JEK YANG DITUGASKAN DENGAN PENGEMUDI PELAKSANA TUGAS DI LAPANGAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	81
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	97
4.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Formulir ACC Judul Skripsi
- Lampiran II : Surat Penugasan Dosen Pembimbing
- Lampiran III : Lembar Revisi Dosen Pembimbing
- Lampiran IV : Transkrip Nilai Sementara
- Lampiran V : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi
- Lampiran VI : Bukti Pemilihan Dosen Pembimbing
- Lampiran VII : Kartu Rencana Studi
- Lampiran VIII : Plagiarisme Turnitin
- Lampiran IX : Lembar Revisi Penguji 1
- Lampiran X : Lembar Revisi Penguji 2
- Lampiran XI : Lembar Revisi Penguji 3

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA
TIMUR FAKULTAS HUKUM**

Nama : Suhendrik
Tempat, Tanggal Lahir : Kuningan, 1 Mei 2000
NPM : 18071010032
Konsentrasi : Perdata
Alamat : Gang 2 Bibis Barat Kec. Krian, Sidoarjo
Judul :

**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Ojek Online Yang
Dirugikan Akibat Pengemudi Go-jek Yang Ditugaskan Dengan Pengemudi
Pelaksana Tugas Di Lapangan Berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perusahaan aplikasi Gojek dalam memberikan dan menegakkan perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan aplikasi Gojek akan tetapi akun driver Gojek tidak sesuai dengan driver di lapangan dan dampak hukum dari transaksi jual-beli akun Gojek tersebut. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka dan wawancara, serta pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian yuridis normatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan pendekatan kualitatif. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan atau pemberian perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan aplikasi Gojek tetapi akun driver di dalam aplikasi Gojek tidak sesuai dengan driver di lapangan masih belum memberikan perlindungan hukum yang sesuai dengan pertauran perundang-undangan yang ada terhadap konsumen pengguna aplikasi Gojek. Namun, Perusahaan Gojek telah memberikan yang terbaik bagi konsumen yang mendapatkan akun driver yang tidak sesuai dengan driver yang dilapangan, tetapi masih terdapat kendala dalam memberikan perlindungan terbaik bagi konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Akibat Hukum, Preventif, Represif