

**PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA *GOPAY* ATAS WANPRESTASI YANG DILAKUKAN OLEH
PENGEMUDI GOJEK**

SKRIPSI

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



OLEH:

LINTANG KALBUHARDI
1571010108

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM
PROGAM STUDI ILMU HUKUM
SURABAYA
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN
SKRIPSI PENELITIAN FAKULTAS HUKUM**

**PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA *GOPAY* ATAS WANPRESTASI YANG DILAKUKAN OLEH
PENGEMUDI GOJEK**

Disusun Oleh :

LINTANG KALBUHARDI
1571010108

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING

Eko Wahyudi,SH.,MH.
NPT. 3 7808 07 0222

Mengetahui,
DEKAN

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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA *GOPAY* ATAS WANPRESTASI YANG DILAKUKAN OLEH
PENGEMUDI GOJEK**

LINTANG KALBUHARDI

1571010108

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 3 Mei 2019

PEMBIMBING

TIM PENGUJI :

1.

Eko Wahyudi,SH.,MH.
NPT. 3 7808 07 0222

FAUZUL ALIMARWAN,SHI.,M.Hum.
NIP. 3 8202 07 0221

2.

MAS ANIENDA TIEN F.,SH.,MH
NIP. 3 7709 07 0223

3.

Eko Wahyudi,SH.,MH
NPT. 3 7808 07 0222

Mengetahui,
DEKAN

Dr.H. Sutrisno, SH., M.Hum
NIP. 19601212 198803 1001

HALAMAN PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

**PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA *GOPAY* ATAS WANPRESTASI YANG DILAKUKAN OLEH
PENGEMUDI GOJEK**

LINTANG KALBUHARDI
1571010108

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 2019

PEMBIMBING

TIM PENGUJI :

1.

Eko Wahyudi,SH.,MH.
NPT. 3 7808 07 0222

FAUZUL ALIMARWAN,SHI.,M.Hum.
NIP. 3 8202 07 0221

2.

MAS ANIENDA TIEN F.,SH.,MH
NIP. 3 7709 07 0223

3.

Eko Wahyudi,SH.,MH
NPT. 3 7808 07 0222

Mengetahui,
DEKAN

Dr.H. Sutrisno, SH., M.Hum
NIP. 19601212 198803 1001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Seminar Proposal ini. Disini Penulis mengambil judul **“PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA GOPAY ATAS WANPRESTASI YANG DILAKUKAN OLEH PENGEMUDI GOJEK”**.

Skripsi ini ditulis guna memenuhi persyaratan kurikulum yang ada di Fakultas Hukum UPN ‘Veteran’ Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan serta membandingkan teori dalam Perkuliahan yang telah diterima dengan Realitas Sebenarnya.

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,SH.,M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Mas Anienda Tien F, SH., MH. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Fauzul Aliwarman SH, M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Eko wahyudi,SH., MH. selaku Koordinator progdi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.
8. Terima kasih Kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan moril serta doa dan restunya selama ini.
10. Terima kasih juga untuk kawan – kawan Terutama kepada Sahabat Kepompong Devi andiya , Gita Ayu Widasari, Kurnia dwi Kusumawardani dan Habib Sayid Umar.
11. Terima kasih untuk semua pihak yang turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.

Penulis menyadari bahwa penulisan Seminar Proposal ini masih banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat diperlukan guna memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya sehingga Seminar Proposal ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan.

Surabaya, April 2019

Penulis

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lintang Kalbuhardi
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Juni 1997
NPM : 1571010108
Konsentrasi : Perdata
Alamat : JL.Penjaringan Timur 14 / Block PL 11

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul “**PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA *GOPAY* ATAS WANPRESTASI YANG DILAKUKAN OLEH PENGEMUDI GOJEK**” 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 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.

Mengetahui,

Surabaya, April 2019

EKO WAHYUDI,SH.,MH.
NPT. 3 7808 07 0222

LINTANG KALBUHARDI
NPM. 1571010108

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

Nama Mahasiswa : Lintang Kalbuhardi
NPM : 1571010108
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Juni 1997
Program Studi : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi :

**“PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA *GOPAY* ATAS WANPRESTASI YANG DILAKUKAN OLEH
PENGEMUDI GOJEK”**

ABSTRAKSI

Permasalahan utama dalam skripsi ini adalah pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap konsumen pengguna *Gopay* atas wanprestasi yang dilakukan oleh pengemudi Gojek.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk mengetahui pelaksanaan pemberian ganti rugi di PT Gojek Indonesia terhadap konsumen akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pengemudi Gojek dan mengetahui kendala PT Gojek Indonesia dalam pemberian ganti rugi terhadap konsumen pengguna *Gopay*.

Metode penulisan ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat. Pendekatan sosiologis hukum merupakan pendekatan yang digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam melihat interaksi sosial di dalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklafifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.

Kerugian yang dialami konsumen karena tindakan wanprestasi yang dilakukan melalui sistem berbasis aplikasi online dapat dimintakan ganti ruginya sesuai dengan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, “pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” meskipun belum ada peraturan yang secara khusus mengatur mengenai transportasi online di Indonesia.

Pelaksanaan pemberian ganti rugi di PT Gojek Indonesia terhadap konsumen akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pengemudi Gojek, dimana pihak Gojek menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada pihak konsumen dan pengemudi. Meski demikian banyak pula konsumen yang melaporkan dan complain terhadap tindakan pengemudi yang wanprestasi dari aplikasi layanan *Gopay*. Bentuk pertanggungjawaban hukum yang PT Gojek Indonesia.

Kata Kunci : *Wanprestasi dan perlindungan konsumen*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYARAAN	vii
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xpv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen	6
1.5.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	6
1.5.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	8
1.6 Tinjauan Umum Tentang Konsumen	9

1.6.1	Pengertian Konsumen	9
1.6.2	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	11
1.7	Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	13
1.7.1	Pengertian Pelaku Usaha	13
1.7.2	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	14
1.7.3	Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	16
1.8	Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	17
1.8.1	Pengertian Perlindungan Hukum	17
1.8.2	Jenis – Jenis Perlindungan Hukum	17
1.9	Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	18
1.9.1	Pengertian Perjanjian	18
1.9.2	Jenis-jenis Perjanjian	19
1.9.3	Syarat Sahnya Perjanjian	20
1.9.4	Asas-Asas Umum dalam Perjanjian.....	23
1.9.5	Unsur-Unsur Perjanjian	24
1.9.6	Akibat Perjanjian	25
1.10	Wanprestasi	26
1.10.1	Pengertian Wanprestasi.....	26
1.10.2	Wujud Wanprestasi.....	26
1.10.3	Akibat Hukum Dari Wanprestasi.....	27
1.11	Perdagangan Elektronik (<i>E-Commerce</i>)	28
1.11.1	Pengertian Perdagangan Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	28

1.11.2	Bentuk – Bentuk Wanprestasi Dalam <i>E-Commerce</i>	29
1.11.3	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen <i>E-Commerce</i>	29
1.12	Tinjauan Umum tentang Tanggung Gugat.....	30
1.12.2	Pengertian Tanggung Gugat.....	30
1.12.3	Prinsip-Prinsip Tanggung Gugat.....	32
1.13	Jenis Penelitian.....	34
1.14	Sumber Data.....	34
1.15	Metode Pengumpulan Data.....	35
1.16	Metode Analisis Data.....	36
1.17	Lokasi Penelitian.....	37
1.18	Sistematika Penulisan	37

**BAB II PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI DI
Indonesia GOJEK Indonesia KONSUMEN AKIBAT
WANPRESTASI YANG DILAKUKAN OLEH
PENGEMUDI
GOJEK**

.....
39

2.1	Bentuk-Bentuk Pelayanan Gojek Dan Pemberian Ganti Rugi
-----	---

.....	
39	
2.2	Analisa Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi di Indonesia
	Gojek Indonesia Konsumen akibat Wanprestasi yang
	dilakukan oleh Pengemudi
	Gojek
.....	
47	
BAB III KENDALA PT GOJEK INDONESIA DALAM	
PEMBERIAN GANTI RUGI TERHADAP	
KONSUMEN OENGGUNA GOPAY 58	
3.1	Faktor – Faktor Yang Mempengarui Pengemudi Gojek
	wanprestasi.....
58	
3.2	Kendala Indonesia Gojek Indonesia dalam Pemberian
	Ganti Rugi terhadap Konsumen Pengguna <i>Gopay</i>
64	
BAB IV	PENUTUP 69
4.1	Kesimpulan..... 69
4.2	Saran 71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Tangkapan Layar <i>Trem of Service</i>	51
Gambar 2 : Tangkapan Layar <i>Trem of Service</i>	52
Gambar 3 : Tangkapan Layar <i>Trem of Service</i>	52
Gambar 4 : Tangkapan Layar <i>Trem of Service</i>	53
Gambar 5 : Tangkapan Layar <i>Trem of Service</i>	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Alur pemberian ganti rugi	40
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Revisi Penguji 1

Lampiran 2 : Lembar Revisi Penguji 2

Lampiran 3 : Lembar Revisi Penguji 3

Lampiran 4 : Surat Penugasan Pembimbing Proposal / Skripsi

Lampiran 5 : bukti penyerahan proposal skripsi

Lampiran 6 : Kartu Bimbingan proposal Skripsi

Lampiran 7 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 8 : Data Pembayaran Mahasiswa

Lampiran 9 : Wawancara