

**ANALISIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM *TERMS AND
CONDITIONS* GOJEK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa
Timur**



Disusun oleh:

**ANANDA NADIA ARTANTI
NPM 22071010187**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI HUKUM

SURABAYA

2026

ANALISIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM *TERMS AND
CONDITIONS* GOJEK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa

Timur



Disusun oleh:

ANANDA NADIA ARTANTI

NPM 22071010187

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI HUKUM

SURABAYA

2026

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
ANALISIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM *TERMS AND*
***CONDITIONS* GOJEK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG**
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Skrripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,
pada hari, tanggal

Penulis,


ANANDA NADIA ARTANTI
NPM 22071010187

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,


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

Mengetahui,


Koordinator Program Studi Hukum,

MARIA NOVITA APRIYANI, S.H., M.H.
NIP. 19930405 201903 2 029

HALAMAN REVISI SKRIPSI

ANALISIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM *TERMS AND CONDITIONS*
GOJEK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Penulis,

ANANDA NADIA ARTANTI

NPM. 22071010187

Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari, tanggal

Pemimbing,

WALUYO, S.H., M.H.

NIP. 19680902 199203 1 001

Dewan Penguji,
Ketua

EKO WAHYUDI, S.H., M.H.

NIP. 19780814 202121 1 002

Anggota I

ADHITYA WIDYA KARTIKA, S.H., M.H.

NIP. 19900112 202012 2 003

Anggota II

WALUYO, S.H., M.H.

NIP. 19680902 199203 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum,

MARIA NOVITA APRIYANI, S.H., M.H.

NIP. 19930405 201903 2 029

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

DR. ERIEN RINING NAWANGSARI, M.Si

NIP. 19680116 199403 2 001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


**ANALISIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM *TERMS AND CONDITIONS*
GOJEK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Penyusun:



ANANDA NADIA KARTANTI
NPM. 22071010187

Skrripsi telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada hari, tanggal

Pembimbing:


WALUYO, S.H., M.H.
NIP. 196809021992031001


Dewan Penguji,
Ketua


EKO WAHYUDI, S.H., M.H.
NIP. 19780814202121002


Anggota I


ADHITYA WIDYA KARTIKA, S.H., M.H.
NIP. 199001122020122003

Anggota II


WALUYO, S.H., M.H.
NIP. 196809021992031001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,


MARIA NOVITA APRIYANI, S.H., M.H.
NIP. 199304052019032029

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran Jawa Timur"


DR. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.Si
NIP. 196801161994032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ananda Nadia Artanti
NPM : 22071010187
Progran Studi : Sarjana (S1)
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi, Apabila di kemudian hari ditemukan indikasi plagiasi pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 2026

Yang Membuat Pernyataan



METERAI
10000
OE 132AKX244709917

Ananda Nadia Artanti

NPM.22071010187

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM *TERMS AND CONDITIONS* GOJEK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Skripsi ini disusun dengan tujuan sebagai bentuk pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum (S.H.) yang didasarkan pada kurikulum Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur. Selain sebagai syarat akademik, penulisan Skripsi ini juga bertujuan untuk menjadi penambahan wawasan bagi para pembaca serta penulis, Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari Dra., Msi, selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Aldira Mara Ditta Caesar Purwanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Maria Novita Apriyani, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
7. Bapak Waluyo, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu membimbing penulis dalam proses penyusunan dan penulisan Skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Tim Penguji Seminar Ujian Skripsi yang telah memberikan saran, kritik, arahan, dan telah menguji Penulis sehingga Skripsi Penulis menjadi lebih baik.

9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan segala kesempatan selama saya mengemban ilmu di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
10. Bapak/Ibu bagian Tata Usaha Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu dan mempermudah saya dalam segala administrasi untuk keperluan administrasi penulis.
11. Ibu Arini, Nani Halimah, Kakak Bagus, Mama Rima dan seluruh keluarga Penulis yang selalu mendukung, mendoakan dan mengusahakan yang terbaik untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan baik.
12. Jovita Rahma, Daffa Roffi, Aqila Rojwa, Risma Sekar, Riza Nur, Calullatha Rashida dan Silfia Siska selaku teman dekat Penulis yang selalu mendukung, menguatkan, memberi kebahagiaan, menemani penulis dalam segala situasi.
13. Muhammad Nur Rahardiansyah Ramadhan yang selalu memberikan motivasi, kebahagiaan, wadah diskusi dan rasa aman kepada Penulis selama menyelesaikan Skripsi sehingga penulis mampu dan yakin kepada diri penulis.
14. Teman-Teman Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu Penulis dalam belajar dan berkembang selama perkuliahan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih memerlukan berbagai masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk meningkatkan kualitas dan kesempurnaan Skripsi penulis. Setiap bentuk tanggapan yang diberikan akan sangat berarti bagi penulis dalam upaya perbaikan dan pengembangan penelitian ini. Besar harapan penulis agar hasil penulisan Skripsi penulis dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan,

Surabaya, 2026

Penulis

ABSTRAK

Nama : Ananda Nadia Artanti
NPM : 22071010187
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 6 Februari 2004
Program Studi : Strata 1 (S1) Hukum

ANALISIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM *TERMS AND CONDITIONS* GOJEK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Abstrak : Perkembangan teknologi telah mengubah pola sistem transaksi masyarakat dari konvensional menuju elektronik. Dalam aktivitas transaksi digital, hubungan hukum antara pelaku usaha dan pengguna umumnya dituangkan dalam perjanjian elektronik berupa *Terms and Conditions*. Perjanjian ini pada dasarnya merupakan kontrak baku yang disusun secara sepihak tanpa ruang negosiasi oleh pelaku usaha dan diterima pengguna melalui mekanisme *click-wrap agreement*. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, perjanjian elektronik diakui sah dan mengikat sepanjang memenuhi syarat Pasal 1320 KUHP. Namun, sifatnya yang sepihak berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Gojek sebagai *platform* digital penyedia layanan aktivitas manusia dengan banyak pengguna memiliki perjanjian elektronik berupa *Terms and Conditions*. Dokumen tersebut memuat sejumlah klausula yang berpotensi membatasi, mengalihkan, bahkan menghapus tanggung jawab Gojek atas kerugian pengguna akibat kesalahan sistem, tindakan mitra, maupun gangguan layanan. Klausula sejenis ini merupakan klausula eksonerasi, yang berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaturan hukum terhadap klausula eksonerasi dalam *Terms and Conditions* Gojek serta menilai keabsahannya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan beberapa bentuk klausula eksonerasi ditemui dalam *Terms and Conditions* Gojek yang meliputi pembatasan tanggung jawab atas kerugian tidak langsung, pengalihan risiko kepada pengguna, pembebasan tanggung jawab atas tindakan mitra, serta pembatasan jangka waktu pengajuan klaim. Sebagian klausula masih dapat dipandang wajar dalam konteks kontrak digital, namun beberapa lainnya berpotensi melanggar Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena secara sepihak mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen. Klausula yang melanggar ketentuan tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum. Oleh karena itu, pelaku usaha digital perlu menyesuaikan klausula dalam perjanjian bakunya agar tetap menjunjung asas keseimbangan, itikad baik, dan perlindungan hak konsumen selaras dengan Pasal 1338 KUHP.

Kata kunci: Klausula Eksonerasi, Perjanjian Elektronik, Kontrak Baku, Perlindungan Konsumen, Gojek.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN REVISI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Keaslian Penelitian	10
1.6 Metode Penelitian.....	13
1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian	13
1.6.2 Metode Pendekatan Penelitian.....	14
1.6.3 Bahan Hukum	15
1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	17
1.6.5 Analisis Bahan Hukum	18
1.6.6 Sistematika Penulisan	19
1.7 Kajian Pustaka	23

1.7.1 Tinjauan Umum tentang Perjanjian	23
1.7.1.1 Definisi Perjanjian.....	23
1.7.1.2 Syarat Sah Perjanjian	24
1.7.1.3 Asas-Asas Hukum Perjanjian.....	25
1.7.2 Perjanjian Baku.....	30
1.7.2.1 Definisi Perjanjian Baku	30
1.7.2.1 Karakteristik Perjanjian Baku	31
1.7.3 Perjanjian Elektronik	31
1.7.3.1 Definisi Perjanjian Elektronik.....	31
1.7.3.2 Syarat Sah Perjanjian Elektronik	32
1.7.2.3 Karakteristik dan Bentuk Perjanjian Elektronik	33
1.7.4 Klausula Eksonerasi.....	36
1.7.4.1 Definisi Klausula Eksonerasi	36
1.7.4.1 Bentuk-Bentuk Klausula Eksonerasi.....	37
1.7.4.2 Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Elektronik	38
1.7.5 Perlindungan Konsumen.....	39
1.7.5.1 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	39
1.7.5.2 Perlindungan Konsumen dalam Platform Digital	39

**BAB II PENGATURAN HUKUM KLAUSULA EKSONERASI DALAM
TERMS AND CONDITIONS GOJEK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN 41**

**BAB III ANALISIS KEABSAHAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM
TERMS AND CONDITIONS GOJEK DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN 50**

3.1 Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi dalam <i>Terms and Conditions</i> Gojek Versi Terbaru.....	50
3.2 Keabsahan Klausula Eksonerasi yang Bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	62
BAB IV PENUTUP	68
4.1 Kesimpulan.....	68
4.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Tabel Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2 : Analisis Klausula <i>Terms and Conditions</i> Gojek.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan <i>Click Wrap Agreement</i>	3
---	---

DAFTAR SINGKATAN

APJII	:	Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia
BPSK	:	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
<i>E-Commerce</i>	:	<i>Electronic Commerce</i>
<i>E-Contract</i>	:	<i>Electronic Contract</i>
<i>Fintech</i>	:	<i>Finance Technology</i>
KBBI	:	Kamus Besar Bahasa Indonesia
KUHD	:	Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
KUHPer	:	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
OTP	:	<i>One-Time Password</i>
POJK No.22 Tahun 2023	:	Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
PP	:	Peraturan Pemerintah
PP No.71 Tahun 2019	:	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
PP No.80 Tahun 2019	:	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
PP PMSE	:	Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

PP PSTE	:	Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
SEOJK No.7 Tahun 2014	:	Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor13/SEOJK.07/2014 tentang Perjanjian Baku
T&C	:	<i>Terms and Conditions</i>
UU	:	Undang-Undang
UUPK	:	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
UU ITE	:	Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik
UU No.8 Tahun 1999	:	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
UU No.11 Tahun 2008	:	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
UU No.19 Tahun 2016	:	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
UU No.1 Tahun 2024	:	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat EPT	75
Lampiran 2 Transkrip Kuliah	76
Lampiran 3 Surat Penugasan Dosen Pembimbing	77
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi	78
Lampiran 5 Form Pengajuan Judul Skripsi	80
Lampiran 6 Bukti Pembayaran UKT	81
Lampiran 7 Bukti KRS Terbaru	82
Lampiran 8 Bukti Sidang Magang MBKM	83
Lampiran 9 Bukti Penyerahan Proposal Skripsi	84
Lampiran 10 Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin Skripsi	85
Lampiran 11 Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin Jurnal	86
Lampiran 12 Hasil Publikasi Jurnal (LoA)	87
Lampiran 13 Sertifikat Library Class	88
Lampiran 14 Lembar Revisi Dosen Penguji I	89
Lampiran 15 Lembar Revisi Dosen Penguji II	90
Lampiran 16 Lembar Revisi Dosen Penguji III	91
Lampiran 17 Terms and Conditions Gojek	92