



**PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA PENGGUNA SELAKU PEMBELI  
BARANG DAN/ATAU JASA MELALUI LAYANAN APLIKASI GOJEK  
YANG TIDAK SESUAI DENGAN PERJANJIAN**

**PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana dalam

Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

Oleh:

**AULIA SYIFA SJAMHARS**

NIM 11000119140683

FAKULTAS HUKUM

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2024

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA PENGGUNA SELAKU PEMBELI**  
**BARANG DAN/ATAU JASA MELALUI LAYANAN APLIKASI GOJEK**  
**YANG TIDAK SESUAI DENGAN PERJANJIAN**  
**TUGAS AKHIR – PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana dalam  
Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

Oleh :

**AULIA SYIFA SJAMHARS**

NIM 11000119140683

Tugas Akhir – Penulisan Hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui  
untuk diperbanyak

Pembimbing I



**Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.**  
NIP 196109171987032001

Pembimbing II



**Muhyidin, S.Ag., M.Ag., M.H.**  
NIP 197503092003121002

**HALAMAN PENGUJIAN**  
**PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA PENGGUNA SELAKU PEMBELI**  
**BARANG DAN/ATAU JASA MELALUI LAYANAN APLIKASI GOJEK**  
**YANG TIDAK SESUAI DENGAN PERJANJIAN**

Dipersiapkan dan disusun

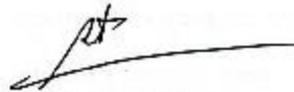
Oleh:

**AULIA SYIFA SJAMIARS**

NIM 11000119140683

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal

Dewan Penguji  
Ketua Penguji



Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.  
NIP 196109171987032001

Anggota Penguji I



Muhvidin, S.Ag., M.Ag., M.H.  
NIP 197503092003121002

Mengcsahkan:  
Dekan Fakultas Hukum Universitas  
Diponegoro,



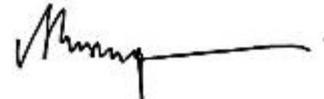
Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum  
NIP 196711191993032002

Anggota Penguji II



Hendro Saptono, S.H., M.Hum.  
NIP 195910051986031001

Mengetahui:  
Ketua Program Studi S1 Hukum



Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H. M.H.  
NIP 198407092008121002

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 29 Maret 2024



Aulia Syifa Sjahmars

11000119140683

## **MOTTO**

"Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh.  
Yang takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah." – Buya Hamka

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada:

1. Allah SWT sebagai wujud dari rasa syukur penulis atas kelancaran dalam penulisan skripsi ini;
2. Bapak Asrial dan Ibu Eli Mariana selaku orang tua penulis yang telah memberikan kasih sayang serta doa yang tidak pernah terputus kepada penulis;
3. Asel Hidayat Sjamhars yang merupakan abang penulis yang selalu membantu penulis dalam kesusahan;
4. Teman-teman penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T. Karena atas limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Hukum Kepada Pengguna Selaku Pembeli Barang Dan/Atau Jasa Melalui Layanan Aplikasi Gojek Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian” Sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang. Penulis mengakui bahwa untuk mengumpulkan bahan, literatur dan data yang berkaitan dengan skripsi ini, kemudian mengkaji, menganalisis serta bantuan beberapa pihak yang berupa tenaga dan saran, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu sudah sepantasnyalah apabila pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang;
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang;
3. Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H. M.H., selaku Ketua Program Studi (S1) Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang;
4. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., N.Hum., selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dalam mengoreksi dan memberikan pengarahan serta petunjuk pada saat penulis menyelesaikan tesis ini;

5. Bapak Muhyidin, S.Ag., M.Ag., M.H., selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dalam mengoreksi dan memberikan pengarahan serta petunjuk pada saat penulis menyelesaikan tesis ini;
6. Bapak, Ibu Dosen / Guru Besar pada Program Studi (S1) Ilmu Hukum Universitas Universitas Diponegoro Semarang;
7. Staf Administrasi S1 Ilmu Hukum Diponegoro Semarang;
8. Bapak Asrial dan Ibu Eli Mariana, yang telah memberikan kasih sayang serta doa dan mengajarkan arti kehidupan yang sebenarnya.
9. Asel Hidayat Sjamhars yang merupakan abang penulis yang selalu membantu penulis dalam kesusahan;
10. Irawan Dwi Suseno, orang yang sangat spesial, yang selalu ada untuk penulis, menyemangati dengan sabar sehingga skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis;
11. Safna Inayah Haryta Putri teman yang selalu ada untuk menyemangati penulis, yang selalu menemani penulis dalam pembuatan skripsi ini
12. Lulu dan caca, teman yang selalu menghibur apabila penulis sedang jenuh dalam menuliskan skripsi ini;
13. Pihak-pihak lain yang terkait dalam penyelesaian penulisan skripsi ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik, saran dan pendapat dari semua pihak untuk memperbaiki serta menyempurnakan skripsi ini, sehingga skripsi ini lebih

berbobot sebagai sumbangan karya ilmiah yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu hukum perdata di Indonesia.

Semarang, 29 Februari 2024



**Aulia Syifa Siamhars**  
**NIM 11000119140683**

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                      | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGUJIAN</b> .....                       | <b>ii</b>   |
| <b>MOTTO</b> .....                                   | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                          | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                              | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                 | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                       | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                       | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                             | 9           |
| C. Kerangka Pemikiran.....                           | 9           |
| D. Tujuan Penelitian .....                           | 15          |
| E. Manfaat Penelitian .....                          | 15          |
| F. Metode Penelitian.....                            | 17          |
| G. Sumber dan Jenis Data .....                       | 18          |
| H. Metode Pengumpulan Data .....                     | 20          |
| I. Metode Analisis Data .....                        | 20          |
| J. Sistematika Penulisan .....                       | 21          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                 | <b>23</b>   |
| A. Tinjauan Umum Tentang Gojek.....                  | 23          |
| B. Tinjauan Umum Tentang Standar Kontrak .....       | 25          |
| C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Pengguna ..... | 33          |
| <b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....                      | <b>38</b>   |

|   |           |
|---|-----------|
| A. Dampak Hukum Penggunaan Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Baku Yang Terdapat Dalam Aplikasi Gojek .....  | 38        |
| B. Perlindungan Hukum Kepada Pengguna Selaku Pembeli Barang dan/atau Jasa Melalui Layanan Aplikasi Gojek Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pengguna ..... | 43        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>   | <b>71</b> |
| A. Kesimpulan .....   | 71        |
| B. Saran.....   | 72        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>74</b> |

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat memberikan dampak kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Masyarakat bisa memenuhi kebutuhannya melalui aplikasi online, salah satunya aplikasi Gojek. Penggunaan aplikasi terutama aplikasi Gojek dalam membantu kehidupan masyarakat tentunya memiliki resiko terjadinya pelanggaran hak bagi pengguna aplikasi Gojek, sehingga pengguna aplikasi Gojek perlu memiliki perlindungan hukum dalam menjamin haknya. Perlindungan hukum adalah upaya dalam melindungi yang dilakukan oleh pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Perlindungan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah berupa perlindungan konsumen.

Penulisan ini bertujuan untuk: (1) Untuk mengetahui dampak hukum penggunaan klausula eksonerasi pada perjanjian baku dalam aplikasi Gojek., (2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai perlindungan hukum kepada pengguna selaku pembeli barang dan/atau jasa melalui layanan aplikasi gojek yang tidak sesuai dengan perjanjian apabila ditinjau melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penulisan hukum ini menggunakan metode yuridis normatif, yang merupakan metode yang hanya memfokuskan pada asas, sistematika, dan sinkronisasi peraturan perundang-undangan, yaitu suatu penelitian yang tujuannya untuk mengungkapkan masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga dapat diungkapkan fakta (*fact finding*) yang sebenarnya. Maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi sebagaimana merupakan cara memperoleh data tentang sesuatu masalah dengan menelusuri dan mempelajari data sekunder, baik dari dokumen-dokumen, arsip, buku, jurnal, artikel baik cetak maupun online, internet serta bahan lain yang terkait dengan penelitian.

**Kata kunci: Gojek, Perlindungan Konsumen**