

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