



**PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA ANTAR JEMPUT MELALUI
MEDIA SOSIAL BAGI MAHASISWA DI KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR – SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana Hukum

Oleh:

ENTORI MARDIANSYAH

NIM 11000120120042

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA ANTAR JEMPUT MELALUI
MEDIA SOSIAL BAGI MAHASISWA DI KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR – SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana Hukum

Oleh :

ENTORI MARDIANSYAH

NIM 11000120120042

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

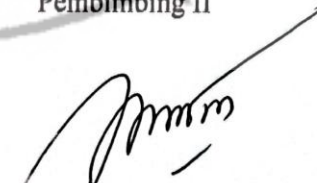
Pembimbing I



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

NIP. 196108171987032001

Pembimbing II



Dr. Aminah, S.H., M.Si.

NIP. 196412041990032002

HALAMAN PENGUJIAN

**PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA ANTAR JEMPUT MELALUI
MEDIA SOSIAL BAGI MAHASISWA DI KOTA SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

ENTORI MARDIANSYAH

NIM 11000120120042

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Juni 2024

Dewan Penguji


Ketua



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


NIP 196108171987032001

Anggota Penguji I




Dr. Aminah, S.H., M.Si.
NIP 196412041990032002

Anggota Penguji II



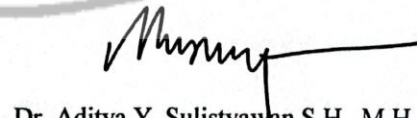
Yuli Prasetyo Adhi, S.H., M.Kn.
NIP 198107182006041001

Mengesahkan:
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro



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

Mengetahui:
Ketua Program Studi Sarjana Hukum



Dr. Aditya Y. Sulistyawan, S.H., M.H.
NIP 1840709200812002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum dengan judul “**PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA ANTAR JEMPUT MELALUI MEDIA SOSIAL BAGI MAHASISWA DI KOTA SEMARANG**” 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 yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 25 Juni 2024

Yang Membuat

Pernyataan



Entori Mardiansyah

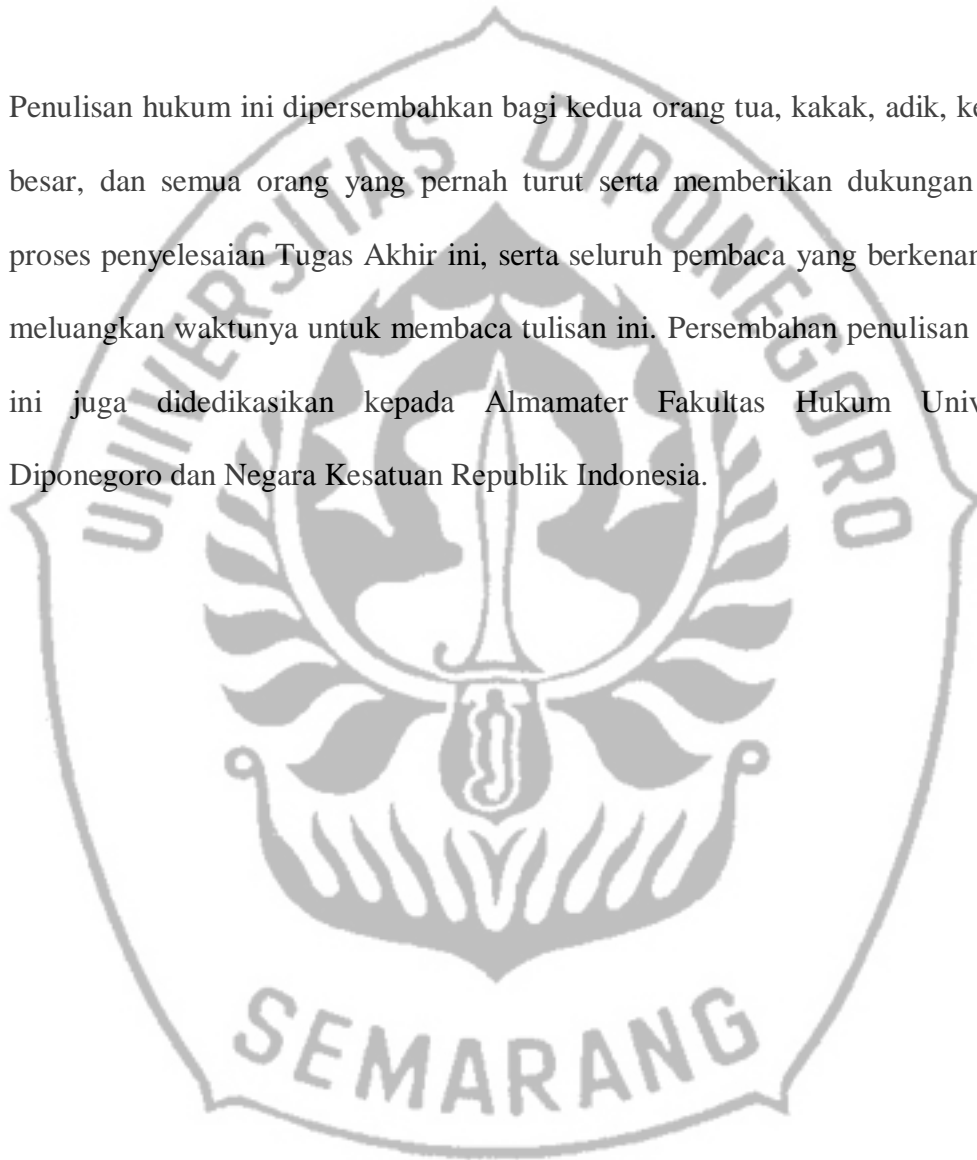
NIM 11000120120042

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“MAN JADDA WAJADDA, BISMILLAHIRRAHMANIRRAIIM”

Artinya: Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dia akan berhasil, dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang”

Penulisan hukum ini dipersembahkan bagi kedua orang tua, kakak, adik, keluarga besar, dan semua orang yang pernah turut serta memberikan dukungan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini, serta seluruh pembaca yang berkenan untuk meluangkan waktunya untuk membaca tulisan ini. Persembahan penulisan hukum ini juga didedikasikan kepada Almater Fakultas Hukum Universitas Diponegoro dan Negara Kesatuan Republik Indonesia.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul “PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA ANTAR JEMPUT MELALUI MEDIA SOSIAL BAGI MAHASISWA DI KOTA SEMARANG” dengan lancar dalam keadaan sehat wal afiat. Penulisan hukum ini dikerjakan guna melengkapi tugas serta syarat menyelesaikan Program Sarjana Strata-1 (S1) Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, Semarang, Jawa Tengah.

Tak dapat dipungkiri bahwasanya dalam proses Penulisan Hukum ini terdapat berbagai kendala yang penulis alami. Namun dengan hadirnya berbagai dukungan dan bimbingan dari banyak pihak menjadikan penulis mampu menyelesaikan tugas Penulisan Hukum ini. Maka dari itu, sebagai bentuk rasa syukur dan ungkapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
3. Dr. Aditya Sulistyawan, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
4. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, masukan dan saran, serta ilmunya yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini;

5. Ibu Dr. Aminah, S.H.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, masukan dan saran, serta ilmunya yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini;
6. Bapak Yuli Prasetyo Adhi, S.H., M.Kn., Selaku penguji yang telah membantu penulis untuk memberikan saran dan masukan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
7. Bapak Rahandy Rizki Prananda,S.H., M.H., selaku Wali Dosen yang telah membantu Penulis dalam kegiatan perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah berbagi ilmu dan pengalamannya di bidang hukum maupun di bidang lainnya yang sangat bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan berlangsung;
9. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah membantu dan mempermudah penulis dalam segala hal administrasi selama perkuliahan sampai proses menyelesaikan penulisan tugas akhir;
10. Keluarga Besar Sidik Arshad (Alm) dan Dati Sindarmi (Almh) yaitu Mamah, Papah, Yunda Eka Oktarina, S.E., Mulia Herli, Ajo Endi Deswanto S.Ak., Adek Esi Putri, Adek Ersan Junanda, yang tiada hentinya mendoakan, memberikan support, memberikan dorongan, dan memberikan motivasi yang kuat, sehingga penulis berhasil untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini;

11. Pacar Penulis yaitu Tri Mega Utami yang telah menemani, memberikan support dan membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini;
12. UKM-F Kelompok Studi Hukum Islam (KSHI) Fakultas Hukum Undip yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat luar biasa serta dapat membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir.
13. Sahabat serta teman Penulis: Harli, Ria, Ammalia, Rizky, Dea, Agnes, Carisa, Adila, Puspa, Dini, Yogi dan teman-teman BILSA: dimas, anat, kerin, Alifannisa, Eliezer, Valen, Elisabeth, Karolin, Lulu, Tia, Nichael, Risma, Sani, Annisa, yang telah memberikan support kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
14. Serta pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penelitian ini.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kelemahan yang perlu diperbaiki. Namun Penulis berharap Tugas Akhir ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca. Penulis juga mengharapkan adanya kritik dan saran demi menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Semarang, 29 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJIAN.....	iii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis.....	6
E. Metode Penelitian.....	6
1. Pendekatan Penelitian	6
2. Spesifikasi Penelitian	7

3.	Jenis dan Sumber Data.....	8
4.	Metode dan Pengumpulan Data.....	10
6.	Metode Analisis Data.....	11
F.	Sistematika Penulisan.....	12
G.	Orisinalitas Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		19
A.	Tinjauan Umum Penerapan Perjanjian di Dalam Transaksi Antar Jemput	19
1.	Pengertian Perjanjian	19
2.	Asas-Asas dalam Perjanjian	21
3.	Para Pihak Dalam Perjanjian	26
4.	Unsur-unsur dalam perjanjian	27
B.	Tinjauan Umum Transaksi Elektronik (<i>E-Commerce</i>)	28
1.	Pengertian Transaksi Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	28
2.	Jenis Transaksi Elektronik(<i>E-Commerce</i>)	29
3.	Para Pihak dalam Transaksi Elektronik (<i>E-Commerce</i>)	31
C.	Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen.....	33
1.	Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	33
2.	Hak dan Kewajiban dalam Perlindungan Konsumen	35
3.	Asas-asas dalam Perlindungan Konsumen.....	36
4.	Pihak-pihak yang Terlibat dalam Hukum Perlindungan Konsumen	38

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Keabsahan Perjanjian terhadap Transaksi Pengguna Jasa Antar Jemput melalui Media Sosial bagi Mahasiswa di Kota Semarang	40
1. Antar Jemput melalui Media Sosial dalam Hukum Transaksi Elektronik	40
2. Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dan Asas Itikad Baik dalam Jasa Antar Jemput melalui Media Sosial.....	45
3. Keabsahan Perjanjian Antar Jemput Melalui Media Sosial.....	49
B. Perlindungan Pengguna Jasa Antar Jemput Melalui Media Sosial Bagi Mahasiswa Di Kota Semarang.....	58
1. Perlindungan Hukum yang dilakukan secara Preventif.....	58
2. Perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara Represif	69
BAB IV	77
PENUTUP	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas.....	14
Tabel 3.1 Jasa Antar Jemput Membantu Aktivitas Mahasiswa Sehari-hari.....	41
Tabel 3.2 Perbandingan Harga Jasa Antar Jemput Dengan Aplikasi Ojek Online Lainnya.....	41
Tabel 3.2 Perbandingan Harga Jasa Antar Jemput Dengan Aplikasi Ojek Online Lainnya.....	42
Tabel 3.3 Reputasi pelaku usaha antar jemput.....	43
Tabel 3.4 Pelaku Usaha Antar Jemput Berusaha Memenuhi Kesepakatan Yang Telah Dibuat Dengan Mahasiswa.....	52
Tabel 3.5 Platform Yang Digunakan Untuk Melakukan Transaksi Jasa Antar Jemput.....	53
Tabel 3.6 Usia Pengguna Jasa Antar Jemput Di Kota Semarang.....	55
Tabel 3.7 Mahasiswa Yang Pernah Menggunakan Jasa Antar Jemput.....	56
Tabel 3.8 Pelayanan Yang Baik Pelaku Usaha Antar Jemput.....	62
Tabel 3.9 Pertimbangan Pelaku Usaha Yang Menawarkan Harga.....	63
Tabel 3.10 Pertimbangan Terhadap Pelaku Usaha Yang Respon Cepat, Tanggap, Dan Tepat Waktu.....	63
Tabel 3.11 Pertimbangan Kendaraan Yang Dipakai Oleh Pelaku Usaha Jasa Antar Jemput.....	63
Tabel 3.12 Kejelasan Informasi Tentang Jasa Antar Jemput Yang Ditawarkan...	64
Tabel 3.13 Kritik Dan Saran Yang Mahasiswa Berikan Terhadap Pelaku Usaha Antar Jemput.....	65
Tabel 3.14 Ganti Rugi Pelaku Usaha Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa.....	67
Tabel 3.15 Risiko Penggunaan Jasa Antar Jemput Berupa Konsekuensi Negatif.....	69
Tabel 3.16 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Antar Jemput Terhadap Mahasiswa Pengguna Jasa.....	72

ABSTRAK

Transportasi jasa online yang ramai digunakan oleh sebagian mahasiswa di kota Semarang dikenal dengan istilah antar jemput khususnya melalui media sosial, termasuk dalam transaksi elektronik yang memerlukan perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam UUPK.

Terdapat dua pokok masalah, yaitu bagaimana keabsahan perjanjian jasa antar jemput dan bagaimana perlindungan hukum pengguna jasa antar jemput melalui media sosial bagi mahasiswa di kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris yang kemudian hasil penelitian di lapangan diolah dengan deskriptif-analitis. Penelitian ini dilakukan di kota Semarang dengan menetapkan responden yang akan diberikan kuesioner dan menyebarkan di sosial media seperti Whatsapp, Twitter, Instagram, dan Telegram, kemudian memilih responden yang pernah melakukan transaksi jasa antar jemput.

Hasil penelitian menunjukkan pengaturan mengenai keabsahan perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta dengan empat syarat sah perjanjian yaitu: kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, suatu sebab yang halal, perjanjian transaksi jasa antar jemput ini juga memiliki kekuatan hukum tetap sesuai dalam asas kebebasan berkontrak 1338 KUHPerduta dan asas itikad baik saat pra perjanjian sedangkan perlindungan hukum dapat dilakukan secara preventif dan represif berupa upaya hukum secara litigasi yaitu jalur pengadilan dan non litigasi secara damai seperti: negosiasi, mediasi, konsiliasi atau tuntutan ganti rugi melalui BPSK. Perjanjian transaksi jasa antar jemput sah secara hukum dan UUPK memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa.

Kata Kunci: Perlindungan Pengguna jasa, Keabsahan Perjanjian, Jasa Antar Jemput.

ABSTRACT

The online transportation services widely used by many students in Semarang are known as ride-hailing services, particularly facilitated through social media, and involve electronic transactions that require legal protection as regulated by the Consumer Protection Law (UUPK).

There are two main issues: the validity of ride-hailing service agreements and the legal protection of ride-hailing service users via social media for students in Semarang. The research method used is empirical juridical, with field research results processed using descriptive-analytical methods. This study was conducted in Semarang by selecting respondents who were given questionnaires and disseminating them on social media platforms such as WhatsApp, Twitter, Instagram, and Telegram, then selecting respondents who had previously engaged in ride-hailing service transactions.

The research findings indicate that the regulations regarding the validity of agreements are stipulated in Article 1320 of the Civil Code, which outlines four requirements for a valid agreement: the agreement of the parties, the competence to make an engagement, a specific matter, and a lawful cause. This shuttle service transaction agreement also holds legal force in accordance with the principle of freedom of contract as stated in Article 1338 of the Civil Code. Legal protection can be carried out preventively and repressively through legal efforts both in litigation, which involves court proceedings, and non-litigation methods such as negotiation, mediation, conciliation, or claims for compensation through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). The shuttle service transaction agreement is legally valid, and the Consumer Protection Law provides protection for the service users.

Keywords: *Customer Protection, Agreement Validity, Shuttle Service.*