

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA APLIKASI
GO-JEK**



OLEH :

AZIZAH WINARNI TRIBOESONO

031211133106

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA APLIKASI

GO-JEK

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Hukum**

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Zahry Vandawati Chumaida, S.H., M.H

NIP. 197304031997022001

PENYUSUN



Azizah Winarni Triboesono

NIM. 031211133106

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2016

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji
pada tanggal 29 Desember 2015**

Tim Penguji :

Ketua : Ria Setyawati, S.H.,M.H., L.L.M

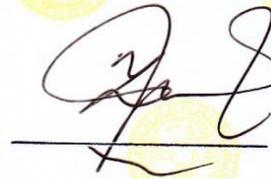
NIP. 19800820200912201



Anggota :

1. Dr. Zahry Vandawati Chumaida, S.H.,M.H

NIP. 197304031997022001



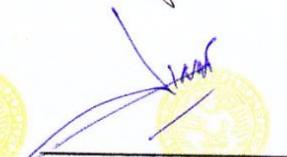
2. Hilda Yunita Sabrie, S.H.,M.H

NIP. 198608212014042001



3. Dian Purwana Anugerah, S.H., M.Kn.,L.L.M

NIP. 198109152006041002



LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI

NAMA : AZIZAH WINARNI TRIBOESONO
NIM : 031211133106
BIDANG MINAT : BISNIS
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
PENGUNA JASA APLIKASI GO-JEK

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang ditulis ini tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa paksaan dari pihak manapun.

Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi oleh Pimpinan Fakultas.

Surabaya, 25 Januari 2016

Yang membuat pernyataan,



AZIZAH WINARNI TRIBOESONO
NIM.031211133106

ABSTRAK

Transportasi merupakan salah satu aspek yang penting dalam kehidupan masyarakat. Tingkat kesibukan masyarakat yang begitu padat, menimbulkan dampak kemacetan. Keadaan ini membuat banyak masyarakat membutuhkan transportasi yang cepat, aman, dan nyaman. Maka timbul ide untuk memunculkan Go-Jek yang merupakan jasa transportasi roda dua yang berupa sepeda motor, dimana penumpang dapat melakukan pemesanan jasa ojek melalui aplikasi telepon genggam dengan harga yang sudah ditentukan lewat aplikasi.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Pengguna Jasa, Aplikasi Go-Jek

ABSTRACT

Transportation is one of the most important aspect in the society. The increasing level of activity in the society creates bad impact such as traffic jam. This condition makes people need faster, more safety, and comfortable transportations. It creates an idea to create Go-Jek that is a two vehicle transportation services which is a motor bike, where passanger can make an order for taking them into a destination from an application with certain amount of price.

Keywords : Legal Protection, Service User, Go-Jek Application

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rezeki, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA APLIKASI GO-JEK”.

Judul tersebut telah dipilih karena belum ada skripsi yang membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa go-jek, yang terutama membahas tentang perjanjian elektronik yang dilakukan antara pengemudi dan pengguna jasa go-jek, serta perlindungan yang diberikan baik dari pihak go-jek maupun perlindungan dari pemerintah terhadap Go-Jek.

Skripsi ini dibuat guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Airlangga. Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukanlah tujuan akhir dari proses belajar, karena belajar tidak memiliki batasan waktu dan wajib dilakukan hingga akhir hayat.

Dengan terselesaikannya skripsi ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis, khususnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rezeki dan kesehatan selama penulisan hingga selesainya skripsi ini.
2. Bapak Ir.Agoes Triboesono, M.Eng; Ibu Ir.Winarni Triboesono; dan Aisyah Winarni Triboesono selaku keluarga dari penulis yang selalu

memberikan doa, semangat, dukungan, serta kasih sayang kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu Dr. Zahry Vandawati Chumaida S.H.,M.H selaku dosen pembimbing dan penguji yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, dukungan, dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Ria, Ibu Hilda, dan Bapak Dian selaku penguji yang telah memberikan banyak masukan dan bantuan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
5. Ananda Rayhana Putri Yasendri, Patria Erlangga Abadi, Gelza Sectine Putri, Tiara Sadhrina, Rizki Amalia Mulika, Wardina Mumtazah, Tiyo Sendy Taruna MS, Savira Evani, Yufania Victorina, serta seluruh teman-teman Penjaga DPR, dan seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan doanya selama pengerjaan skripsi ini.
6. Stephanie Ayu Pradita, Marsha Frieda, Raysa Adilia, Nadira Amandari dan seluruh teman-teman SMA Tarakanita 1 Jakarta yang telah memberikan dukungan dan doanya selama pengerjaan skripsi ini.
7. Dina Putri Septalina, Atika Dian Permatasari, Ninda Rubi Pramestyia serta teman-teman KKN-BBM 53 Universitas Airlangga yang memberikan dukungan dan hiburan selama pengerjaan skripsi ini.
8. Serta pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh penulis yang telah menghibur dan memberikan semangat kepada penulis setiap harinya.

Kesuksesan tersebut berawal dari orang-orang yang memberikan dukungan dan doa selama ini, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun kearah yang lebih baik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Akhir kata penulis berharap penulisan skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca yang membutuhkannya.

Surabaya, 8 Januari 2016

PENYUSUN

AZIZAH WINARNI T.

NIM.031211133106

DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang

Undang – Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Transaksi Elektronik

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek*) terjemahan Subekti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Penjelasan Judul	6
1.4 Alasan Pemilihan Judul	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Metode Penelitian	8
1.7 Analisa Bahan Hukum	10
1.8 Pertanggungjawaban Sistematika	10
BAB II : KARAKTERISTIK PERJANJIAN ANTARA PENGEMUDI DAN PENGUNA JASA GO-JEK	12
2.1 Sejarah Go-Jek	12
2.2 Perjanjian antara Pengemudi dan Pengguna Jasa Go-Jek	19

2.2.1 Hubungan Hukum antara Pengemudi dan Pengguna Jasa Go-Jek.....	30
2.2.2 Perjanjian Go-Jek dari Segi Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik	37
2.2.3 Penyelesaian Klaim Asuransi dalam Perjanjian Go- Jek.....	45
2.3 Contoh Kasus tentang Pemesanan atau Order Fiktif Go-Jek	53

BAB III : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA

GO-JEK	56
3.1 Prinsip Tanggung Jawab Para Pihak	56
3.2 Kerugian yang Bukan Menjadi Tanggung Jawab Pengangkut	67
3.3 Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Go-Jek dari segi Undang- Undang Perasuransian	69
3.4 Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Go-Jek dari segi Undang- Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan	74

BAB IV : PENUTUP

4.1 Kesimpulan	82
4.2 Saran	83

DAFTAR BACAAN	84
----------------------------	-----------

LAMPIRAN