

**KEDUDUKAN HUKUM KONSUMEN GOJEK ONLINE DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN YANG BERBASIS HAK ASASI MANUSIA
(Studi Kasus Konsumen Gojek Online di Kota Salatiga)**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Akademik Magister Ilmu Hukum**



Oleh :

AGUS DODI PRAPTOMO

NIM : 21.120.001

**MAGISTER ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
(UNDARIS)**

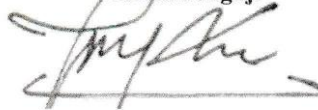
2023

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN TESIS

Judul Tesis : Kedudukan Hukum Konsumen Gojek online ditinjau dari Undang-Undang no.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbasis Hak Asasi Manusia (Studi Kasus Konsumen Gojek Online di Kota Salatiga).
Nama Mahasiswa : Agus Dodi Prptomio
NIM : 21.120.001
Program Studi : Magister Ilmu Hukum

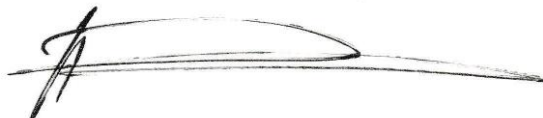
Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Ujian Tesis dan dinyatakan sah memenuhi syarat serta lulus untuk memperoleh gelar akademik Magister Hukum yang diselenggarakan oleh Program Studi Magister Ilmu Hukum Undaris, pada Hari Jum'at, Tanggal 28 April 2023.

Dewan Penguji Ujian Tesis
Ketua Penguji



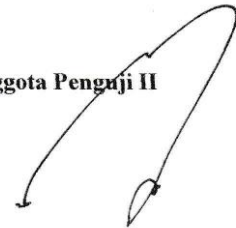
Dr. Drs. Lamijan, S.H., M.Si

Anggota Penguji I



Dr. Hj. Wieke Dewi S., SH, MH. Sp.N

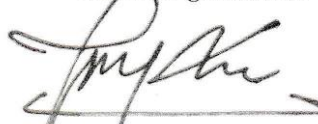
Anggota Penguji II



Dr. Drs. H. Hono Sejati, S.H., M.Hum

Mengetahui

Ketua Program Studi



Dr. Drs. Lamijan, S.H., M.Si

::

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama lengkap : Agus Dodi Praptomo
Tempat, tanggal lahir : Wonogiri, 28 Agustus 1985
N I M : 21.120.001
Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah Tesis saya yang berjudul : **Kedudukan Hukum Konsumen Gojek online ditinjau dari Undang-Undang no.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbasis Hak Asasi Manusia (Studi Kasus Konsumen Gojek Online di Kota Salatiga)** Adalah benar-benar karya asli saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam naskah Tesis tersebut telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan tesis dan gelar akademik yang saya peroleh dari tesis tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 23 Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SERBUK BUBUK RUPIAH 10000' and '239AKX346586264'.

AGUS DODI PRAPTOMO

ABSTRAK

Kedudukan Hukum Konsumen Gojek Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Berbasis Hak Asasi Manusia (Studi Kasus Konsumen Gojek Online Di Kota Salatiga).

Kehadiran Go-jek sebagai angkutan umum *online* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam beraktivitas. Go-jek lebih banyak digunakan dibandingkan dengan angkutan umum yang lain. Berdasarkan latar belakang, maka penelitian merumuskan masalah Bagaimanakah kedudukan hukum konsumen Gojek *Online* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Bagaimana wujud perlindungan hukum bagi konsumen Gojek *Online* ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Aspek Hak Asasi Manusia.

Metode penelitian dalam penelitian ini deskriptif kualitatif dengan pendekatan yuridis sosiologis, Jumlah Sampel 10 driver gojek dan 45 konsumen gojek. Metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data primer observasi, wawancara dengan menggunakan kuesioner. Analisa data analisa jawaban Responden dari kuesioner yang dibagikan kemudian dianalisa dengan memasukan dalam tabel frekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan (1) kedudukan kedua Peraturan perundang-undangan tersebut yaitu : Undang-Undang Perlindungan Konsumen no.8 tahun 1999 dan Undang-Undang Hak Asasi Manusia no.39 tahun 1999 memiliki hubungan yang erat untuk saling mendukung terciptanya perlindungan Hukum konsumen dalam proses transaksi ojek online, (2) wujud dari pelaksanaan undang-undang tersebut yaitu baik pengusaha maupun konsumen sama sama mendapat perlindungan yang sama kuatnya dari hasil penelitian baik pelaku usaha maupun konsumen telah menjalankan hak dan kewajibanya sesuai dengan peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang Hak Asasi Manusia no.39 tahun 1999 tentang Hak asasi manusia

Kata Kunci: *Perlindungan, Konsumen, Hak Konsumen, hak Asasi Manusia*

ABSTRACT

The Legal Position of Gojek Online Consumers in View of Law Number 8 of 1999 Concerning Human Rights-Based Consumer Protection (Case Study of Gojek Online Consumers in Salatiga City).

The presence of Go-jek as online public transportation makes it easy for people to do their activities. Go-Jek is more widely used compared to other public transportation. Based on this background, the research formulates the problem What is the legal position of Gojek Online consumers in terms of Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection and How is the form of legal protection for Gojek Online consumers in terms of Law number 8 of 1999 concerning consumer protection and Aspects of Rights Human Rights.

The research method in this research is descriptive qualitative with a sociological juridical approach, the number of samples is 10 gojek drivers and 45 gojek consumers. Methods of data collection by collecting observational primary data, interviews using questionnaires. Analysis of data analysis of respondents' answers from the questionnaires that were distributed were then analyzed by entering them in the frequency table.

The results of the study show (1) the position of the two laws and regulations, namely: the Consumer Protection Act no.8 of 1999 and the Human Rights Act no.39 of 1999 have a close relationship to mutually support the creation of consumer legal protection in the transaction process ojek online, (2) a manifestation of the implementation of the law, namely that both entrepreneurs and consumers receive equally strong protection from the results of research, both business actors and consumers have exercised their rights and obligations in accordance with the Consumer Protection Act No. 8 of the year 1999 concerning consumer protection and Human Rights Law no.39 of 1999 concerning Human Rights

Keywords: Protection, Consumers, Consumer Rights, Human rights

PRAKATA

Segala puji dan syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memudahkan, meridhoi dan mengabulkan segala doa serta memberikan hidayah-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan dan menyusun tesis ini dengan judul **Kedudukan Hukum Konsumen Gojek online ditinjau dari Undang-Undang no.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbasis Hak Asasi Manusia (Studi Kasus Konsumen Gojek Online di Kota Salatiga).**

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu Peneliti mengucapkan Terima Kasih tak terhingga kepada :

1. **Dr. Drs. H. Hono Sejati, S.H., M.Hum**, selaku Rektor Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS) Ungaran yang telah memberikan support dan motivasi.
2. **Dr. Drs. Lamijan, S.H., M.Si**, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS) Ungaran yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan motivasi selama perkuliahan.
3. **Dr. Drs. Lamijan, S.H., M.Si**, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan serta meluangkan waktu dalam penyusunan tesis ini.
4. **Dr. Hj. Wieke Dewi S., SH, MH. Sp.N**, selaku Pembimbing II, yang telah banyak memberikan saran dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
5. Keluarga saya yang selalu memberikan dorongan, semangat dan motivasi dalam penyusunan tesis ini hingga akhir

Semoga Tesis ini dapat dipaHak Asasi Manusiai bagi siapapun yang membacanya. Sekiranya Teisis yang telah disusun ini dapat berguna bagi penulis sendiri maupun orang yang membacanya. Sebelumnya penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan penulis memohon kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa depan.

Semarang, 28 April 2023



AGUS DODI PRAPTOMO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Kebaruan Penelitian.....	3
C. Perumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSATAKA	7
A. Landasan Konseptual	7
1. Perlindungan Konsumen	7
2. Konsumen Gojek Online	10
3. PT Go-jek	19
4. Hak Asasi Manusia	22
B. Landasan Teori	27
1. Teori Perlindungan hukum	27
2. Teori Penegakan Hukum	30
3. Teori Keadilan	31
C. Originalitas Penelitian	35
D. Kerangka Berpikir	40

BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Pendekatan Penelitian	42
C. Lokasi Penelitian	43
D. Jenis dan Sumber Data	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian	44
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan	62
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Layanan Jasa Gojek	21
Tabel 3.1	: Data responden penelitian	48
Tabel 3.2	: Pertanyaan kepada driver gojek selaku penyedia jasa menjadikan profesi gojek sebuah profesi pekerjaan	49
Tabel 3.3	: Pertanyaan kepada driver tentang Resiko dan tanggung jawab pekerjaan sebagai driver	49
Tabel 3.4	: Pertanyaan kepada konsumen tentang Resiko dan tanggung jawab pekerjaan sebagai driver	50
Tabel 3.5	: Fitur pelayanan gojek yang sering digunakan	50
Tabel 3.6	: Tanggapan driver tentang hak yang telah didapat selama bekerja di PT.Gojek	51
Tabel 3.7	: Presentasi jawaban kuesioner kewajiban konsumen.	52
Tabel 3.8	: Jawaban Kuesioner hak dan perlindungan konsumen gojek	54

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	: Kerangka fikir	41
Bagan 2	: Alur penelitian	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Driver Gojek	xii
Lampiran 2 Kuesioner Pernyataan Driver	xiii
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian Konsumen	xiv
Lampiran 4 Kuesioner Pernyataan Konsumen	xv
Lampiran data mentah	xvi
Lampiran Dokumentasi Foto	xxv
Lampiran Biodata Peneliti	xxvi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di negara Indonesia tidak dapat dihindari. Perkembangan tersebut tentunya juga berdampak pada pertumbuhan perekonomian, sosial, politik maupun pada bidang-bidang yang lain. Salah satu contoh dari perkembangan tersebut yaitu pada bidang transportasi, yang terkait dengan pengangkutan orang dan/atau barang. Perlunya suatu sistem transportasi yang berkaitan dengan pengangkutan orang dan/atau barang, dalam batas antar wilayah, yang dapat melakukan pengangkutan secara efektif dan efisien untuk melayani masyarakat, maka pelaku usaha diharapkan bisa memenuhi dari kebutuhan jasa angkutan orang dan/atau barang tersebut. ¹

Pada tahun 2015, mulai dikenal Gojek online yang menjadikan aktifitas masyarakat menjadi lebih mudah. Gojek online adalah jasa transportasi menggunakan kendaraan roda dua yaitu sepeda motor. Hanya dengan menggunakan aplikasi yang sudah disiapkan dalam smartphone, setiap orang yang membutuhkan jasa Gojek online tersebut dapat melakukan pemesanan kapan dan dimana saja, dengan waktu yang relatif singkat.

Gojek online bukan hanya melayani jasa angkutan orang, namun juga menawarkan jasa angkutan barang. Masyarakat dalam pemilihan jasa pengangkutan, khususnya mengenai pemindahan barang-barang, tentunya akan menilai dari faktor kualitas jasa transportasi barang yang efektif dan efisien.

¹ Ni Putu Puspa Chandra Sari, I Nyoman Suyatna, Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Gojek Online, *Kertha Semaya*, Vol. 06, No. 02, Maret 2018

Kelancaran serta kecepatan, aman, teratur, bertanggung jawab, dan murah adalah faktor utama yang di nilai oleh masyarakat.²

Transportasi berbasis *online* dapat memberikan kemanfaatan yaitu menciptakan lapangan pekerjaan baru bagi para pekerja *driver online*, serta memberikan kemudahan pelayanan terhadap pemakainya di era yang serba maju saat ini. Keuntungan yang lainya yaitu dapat mendukung perkembangan ekonomi kreatifitas di Indonesia.

Faktanya kehadiran Go-jek sebagai angkutan umum *online* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam beraktivitas. Hal ini tidak hanya Go-jek juga dianggap lebih efisien dan praktis dibandingkan dengan jenis angkutan umum lainnya. Oleh karena itu, Go-jek lebih banyak digunakan dibandingkan dengan angkutan umum yang lain. Terkait dengan hak-hak penumpang, hal ini merupakan tanggung jawab yang melekat pada setiap *driver* Gojek *online* karena tanggung jawab *driver* diperlukan jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang menyebabkan tidak selamatnya objek yang diangkut menuju tempat tujuan.

Penumpang dapat dikatakan sebagai konsumen, menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Munculnya jasa angkutan barang melalui Gojek online tentu saja menimbulkan berbagai pendapat

² Ibid hal. 5

dan pertanyaan. Salah satunya mengenai dasar hukum dari penyelenggaraan angkutan barang pada Gojek online, serta mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan barang Gojek online jika terjadi kerusakan dan/atau kehilangan.

Perlindungan konsumen berarti upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. 3 Dalam hal ini, yang dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen adalah hak-hak dari konsumen tersebut. Hal ini sejalan dengan komitmen negara melindungi hak-hak asasi manusia sebagaimana tertuang dalam konstitusi negara. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk membahas hak-hak konsumen sebagai bagian dari Hak Asasi Manusia Menurut UUD 1945.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menelaah dan menulisnya dalam suatu karya ilmiah berbentuk tesis yang berjudul: **Kedudukan Hukum Konsumen Gojek online ditinjau dari Undang-Undang no.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berbasis hak asasi manusia (Studi Kasus Konsumen Gojek Online di Kota Salatiga).**

B. Kebaharuan Penelitian

Kebaharuan pada penelitian ini adalah dibagian Objek penelitiannya yaitu aspek yang diteliti adalah Kedudukan Undang - Undang perlindungan konsumen (UU no.8 tahun 1999) dan hak asasi manusia dikaitkan dengan Pelayanan Gojek online yang diminati para konsumen pada saat ini. Wilayah penelitian ini dilakukan di Kota Salatiga.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam tesis ini ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaturan hukum konsumen gojek online berdasarkan undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Bagaimana wujud implementasi perlindungan hukum konsumen gojek online berdasarkan undang-undang no.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di tinjau dari aspek HAM?
3. Apa hambatan wujud implemtasi perlindungan hukum konsumne gojek online berdasarkan undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ditinjau dari aspek HAM?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mendeskripsikan kedudukan hukum konsumen Gojek *Online* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- 2) Untuk mendeskripsikan wujud perlindungan hukum bagi konsumen Gojek *Online* ditinjau dari undang- undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan aspek hak asasi manusia.
- 3) Untuk mengetahui hambatan wujud implemtasi perlindungan hukum konsumne gojek online berdasarkan undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ditinjau dari aspek HAM.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini memiliki kontribusi secara teoritis dan praktis, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu melalui penelitian ini diharapkan dapat membuka cakrawala dan pengetahuan mengenai penerapan hukum secara nyata sehingga untuk masa mendatang dapat tercipta situasi hukum yang lebih kondusif, khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengangkutan transportasi *online* dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi masyarakat konsumen Gojek online.

Menjadi tambahan wawasan konsumen tentang perlindungan Konsumen dalam penggunaan jasa Gojek online.

b. Bagi pengemudi Gojek online

Menjadi tambahan peningkatan pelayanan dan kehati-hatian dalam memberikan pelayanan.

c. Bagi aparat penegak hukum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang berguna dalam memberikan pengawasan terhadap perlindungan hukum bagi konsumen pengangkutan transportasi *online* dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

F. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan : menerangkan tentang Latar Belakang Masalah, Kebaruan Penelitian, Perumusan Masalah, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka : Menerangkan tentang Kerangka Teori, Kerangka Konseptual, Originalitas Penelitian (Penelitian yang Relevan), Kerangka Berpikir.

Bab III Metode Penelitian : Menerangkan tentang Jenis Penelitian, Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Populasi dan Sampel (Penentuan Subjek/Objek) Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis.

Bab IV Hasil Penelitian : Menerangkan tentang hasil penelitian, pembahasan, kelemahan penelitian.

Bab V Penutup : Menerangkan tentang kesimpulan dan saran penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Konseptual

1. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Az Nasution, menyatakan bahwa :³ “Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur hubungan dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.” Pasal 1 angka 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan: ⁴

- 1) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- 2) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- 3) Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- 4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan; dan

³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2002, hlm. 22.

⁴ Erman Rajagukguk et al, *Hukum Perlindungan Konsumen*, , Mandar Maju, 2000, hlm. 7

- 5) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

1) Asas Perlindungan Konsumen

Pasal 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :⁵

- 1) Asas manfaat mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam

⁵ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, GrafindoPersada, 2015, hlm. 25-26.

arti materiil dan spritual;

- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan; dan
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen bertujuan :

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; dan

- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2. Konsumen dan PT.Gojek

a) Konsumen

Konsumen merupakan sebuah pelaku ekonomi dalam transaksi. Selain itu, konsumen adalah sebuah tindakan dari pelaku ekonomi dalam mencari, membeli atau menggunakan, barang dan/ atau jasa yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya⁶. Menurut Nasution konsumen bisa dibagi menjadi tiga bagian yang terdiri atas:

1. Konsumen dalam arti setiap pemakai, pengguna dan pemanfaatan barang dan jasa untuk tujuan tertentu
2. Konsumen antara merupakan individu yang memperoleh barang dan/atau jasa lain buat diperdagangkan dengan tujuan komersial.
3. Konsumen akhir merupakan individu yang menggunakan benda dan/ jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pribadinya, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak dapat diperdagangkan kembali⁷.

Berdasarkan pengertian tentang konsumen tersebut, konsumen lebih rentan mengalami kecurangan dalam transaksi dari pada penjual. Untuk itu dibutuhkan Undang - Undang yang mengatur terkait perlindungan konsumen. Dengan adanya undang-undang tentang perlindungan konsumen tersebut akan membantu masyarakat aman dalam bertransaksi.

6 Schiffman. L. G. & Wisenblit. J. L., *Consumer Behavior Edisi 11 Global Edition*. England: PearsonEducationLimited.2015. Hal: 30.

7 AZ Nasution. *Hukum Perlindungan konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta. Daya Widya. 1999. Hal: 30.

b) Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan aturan dan hukum yang mengatur tentang hak dan kewajiban yang didapatkan oleh konsumen ketika bertransaksi. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai dalam mendeskripsikan perlindungan hukum yang diperoleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan agar tidak mengalami kecurangan saat bertransaksi dengan pelaku usaha⁸. Lebih lanjut konsumen memperoleh hak-hak dasar berupa hak dalam mendapatkan informasi yang jelas, tidak salah dan jujur, hak dalam memperoleh keamanan, hak dalam memilih, hak agar didengar, hak agar memperoleh ganti rugi dan hak memperoleh kebutuhan hidup manusia⁹. Selain itu, perlindungan konsumen mempunyai fokus yang luas karena melingkupi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang bermula dari transaksi dalam memperoleh benda maupun jasa dan mempunyai dampak dari pemakaian barang dan atau jasa tersebut. Fokus tersebut dibedakan menjadi dua aspek yaitu :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan sebelumnya.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen¹⁰

Perlindungan terhadap konsumen sangat penting baik secara *materiil*

⁸ Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Citra Aditya Bakti : . 2014. Hal: 7. 1

⁹ AZ. Nasution. Hukum Perlindungan Konsumen Jakarta: Diadit Medika. 2002, Hal: 7.

¹⁰ Adrianus Meliala. *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan. 1993, Hal: 152.

maupun *formil*, hal ini disebabkan oleh berkembangnya ilmu teknologi yang merupakan salah satu perubahan pola perilaku masyarakat, yang awalnya transaksi secara *offline* sekarang sudah bisa melalui online. Dalam melakukan transaksi, pihak konsumen merasa dirugikan karena mereka membeli barang dan kemungkinan terjadi kecurangan, dikarenakan barang dan jasa yang diperoleh konsumen tidak serasi dengan photo, penjelasan produk, barang yang dikirim salah, barang yang tidak dikirim dan lain lain. Kecurangan - kecurangan dalam transaksi *online* sering terjadi yang membuat konsumen merasa terugikan dikarenakan posisi tawar konsumen lebih lemah daripada pelaku usaha dalam suatu transaksi¹¹.

Salah satu *platform* yang mengalami pelanggaran terhadap hak konsumen adalah Instagram. Kecurangan yang terjadi di Instagram yang terjadi ketika pelaku usaha menawarkan barang branded dengan harga yang murah dibandingkan aslinya tapi setelah transaksi terjadi dan barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan foto dan deskripsi yang di cantumkan. Untuk mengatasi hal tersebut, konsumen dapat menggugat pelaku usaha yang melakukan kecurangan tersebut, hal itu terlampir pada Pasal 49 Ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selanjutnya, keterlambatan pengiriman oleh pelaku usaha kerap terjadi di

¹¹ Randy Dimas Virgiawan. *Flash Sale Pada E-Commerce Dalam Konteks Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia*, Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Jakarta. 2020, Hal: 22.

Instagram. Yang mana ketepatan pengiriman terjadi antara kesepakatan konsumen dan pelaku usaha untuk memberikan kenyamanan bagi konsumen. Kewajiban tersebut harus dipenuhi oleh pelaku usaha, apabila tidak dipenuhi maka pihak yang merasa dirugikan berhak menuntut haknya kembali. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, dimana keadaan tersebut di atas menjelaskan bahwa pelaku usaha sering melakukan kelalaian. Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa kedudukan konsumen dalam melakukan transaksi selalu lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha yang menyediakan barang atau jasa. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang pertanggung jawaban pelaku usaha yang dapat dipergunakan apabila pelaku usaha melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tersebut. Bentuk perlindungan konsumen tersebut mewajibkan konsumen untuk melakukan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha¹².

Selain itu, kerugian terhadap konsumen bisa terjadi karena Gojek *online*. Dewasa ini, penggunaan Gojek *online* semakin banyak penggunaannya dikarenakan mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Terlepas itu, Gojek *online* mempunyai hal *negative* yang ditimbulkan kepada konsumen. Hal *negative* tersebut membuat konsumen merasa kecewa dan tidak nyaman dengan tindakan yang dilakukan oleh *driver* Gojek online tersebut.

¹² Mutia Raluna Wardani, Joko Priyono, Fifiana Wisnaeni, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram", Jurnal Ilmu Hukum. Volume 13 Nomor 2, 2020, Hal: 851.

Driver tersebut berkendara secara tidak wajar karena dalam keadaan sakit, lelah atau sedang mengonsumsi alkohol yang dapat mempengaruhi performanya dalam berkendara. Tidak hanya itu, pengemudi transportasi *online* mengemudi secara ugal-ugalan untuk mengejar target yang ditetapkan oleh perusahaan Gojek online tersebut. Hal seperti ini dapat menimbulkan kecelakaan dalam berkendara dan konsumen menjadi korban dari kelalaian pengemudi tersebut¹³.

Selanjutnya, perbuatan *negative* yang dialami konsumen ketika konsumen menggunakan fitur dari Go-Food. Ketika konsumen menggunakan fitur tersebut harga dari aplikasi yang tertera tidak sesuai dengan aplikasi. Hal ini tidak sesuai dengan hukum islam, karena jumlah yang harus dibayarkan konsumen tidak sesuai dengan akadnya. Tidak hanya itu, menurut Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha menawarkan barang dan atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

1. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan
2. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Oleh karena itu konsumen berhak mendapatkan ganti rugi berdasarkan pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berupa:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

¹³ Hendra Hatami, “*Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online di Kota Banda Aceh (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*”, Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Ranry Banda Aceh: Banda Aceh 2020. Hal: 4.’

2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Oleh karena itu, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila konsumen tersebut mengalami kerugian yang disebabkan oleh kelalaian dari konsumen. Dengan adanya Undang-Undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen diharapkan tidak terjadi praktek-praktek yang merugikan konsumen kedepannya¹⁴.

Tujuan dari adanya perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan adanya perlindungan konsumen membuat adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan dan sanksi yang pelaksanaannya secara dipaksa. Menurut Hadjon perlindungan

⁴¹¹ Miftaluirrohman. *"Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Evenement Pada Transportasi Online PT Grab Indonesia Cabang Surabaya"*. Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya: Surabaya. 2018, Hal: 93.

hukum dibedakan menjadi dua dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan Hukum *Repressive*

Merupakan upaya terakhir pemerintah dalam melindungi konsumen dengan memberikan sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila terjadi pelanggaran dalam transaksi berupa barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan yang telah disepakati.

2. Perlindungan Hukum *Preventive*

Merupakan upaya dari pemerintah untuk mencegah pelanggaran yang terjadi. Dengan adanya perlindungan preventif memungkinkan terlindunginya hak seseorang (konsumen) dari kemungkinan terjadinya pelanggaran oleh orang lain atau pihak ketiga yang bertentangan dengan hukum yang ada. Salah satu bentuk pemerintah dalam menciptakan perlindungan hukum preventif yaitu dengan membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut diharapkan dapat mendorong iklim usaha yang sehat dan adil serta mendorong lahirnya perusahaan yang dapat menghadapi persaingan secara global maupun nasional dengan menyediakan barang atau jasa yang berkualitas¹⁵.

Dengan adanya tindakan *preventive* dan tindakan *repressive* dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen, maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan cara:

1. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum

¹⁵ Philips M. Hadjon. *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*. PT.Bina Ilmu. Surabaya. 1987, Hal: 25.

2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya¹⁶.

Di Indonesia, perlindungan konsumen memiliki dasar hukum yang ditetapkan oleh pemerintah yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen memiliki sejumlah hak untuk melindunginya yang diatur dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat 1 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”¹⁷. Dengan adanya perlindungan terhadap konsumen tersebut diharapkan agar tidak terjadi tindakan-tindakan yang merugikan kepentingan konsumen dan konsumen juga mendapatkan hak dalam bertransaksi. Ada empat hak yang terdapat dalam konsumen, yaitu :

- a. Hak memperoleh keamanan (*The right to safety*)
- b. Hak memilih (*The right to choose*)
- c. Hak mendapat informasi (*The right to be informed*)

¹⁶ Abdul Halim Barkatullah. “*Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*”, Nusa Media. , 2008, Hal: 7
Lihat Pasal 1 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999

d. Hak untuk didengar (*The right to be heard*)¹⁸

Selanjutnya, hak yang didapatkan oleh konsumen diatur dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 terdapat dalam pasal 4, yang berbunyi sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dibayar secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya¹⁹.

¹⁸ Adery P. Winter, "Perlindungan Hak-Hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Provider Telekomunikasi di Indonesia" *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume XXI Nomor 4, 2013, Hal: 57.

¹⁹ Lihat Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Hak yang diterima oleh konsumen memberikan harapan dan rasa tenang bagi konsumen ketika bertransaksi karena dengan adanya Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membuat pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenangnya. Hal tersebut berlaku untuk perusahaan teknologi seperti Gojek yang mempunyai fitur go-ride dan *Go-Food*. Dalam pengoperasian goride dan Go-Food tersebut memungkinkan terjadi hal-hal yang berpotensi merugikan hak-hak konsumen. Oleh karena itu pihak dari go ride dan *Go-Food* harus mengikuti dan menjadikan acuan Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia.

c) Kewajiban Konsumen

Menurut Pasal 5 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen adalah :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Gambaran Umum PT. Go-jek

Di Indonesia, Gojek *online* dipelopori oleh PT. Gojek Indonesia. Gojek didirikan oleh pengusaha Indonesia bernama Nadiem Makarim. Sejak Januari 2015 Gojek meluncurkan aplikasi pesan via *online* yang dapat diakses melalui smartphone. Layaknya virus yang menjamur begitu dengan cepat, dan ramai

Gojek sebagai perusahaan *Startup* lokal yang berkembang sangat pesat merambah luas ke kota-kota besar di Indonesia dan menjelma sebagai perusahaan yang menawarkan jasa transportasi antar penumpang dengan sepeda motor alias Gojek.

Gojek adalah karya anak bangsa yang kali pertama lahir dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan perkotaan. Kala itu pemikirannya, bagaimana masyarakat bisa mendapatkan layanan yang mudah, aman, nyaman, dan terpercaya dengan tarif jelas, sementara mitra bisa menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelanggan dan meningkatkan penghasilan. Layanan Gojek yang tertata ternyata cukup disukai oleh masyarakat dan mitra, walaupun jumlahnya masih sangat kecil dibandingkan sekarang. Saat itu, layanan yang ditawarkan Gojek meliputi transportasi, kurir, dan berbelanja.

Gojek lahir dari ide sang CEO (*chief executive officer*) dan *Managing Director* Nadiem Makarim yang mengaku seorang pengguna Gojek. Gojek yang merupakan kendaraan motor roda dua ini memang transportasi yang sangat efektif untuk mobilitas di kemacetan kota. Dengan pengalamannya saat naik Gojek di jalanan yang macet inilah ia kemudian menciptakan Gojek, sebuah layanan antar jemput dengan Gojek modern berbasis pesanan. Tujuan PT. Gojek. Saat itu adalah meningkatkan kinerja para pengemudi Gojek. Di tahun 2015 PT. Gojek memutuskan untuk menyediakan layanan Gojek dalam bentuk aplikasi. Dengan cara memasukkan alamat seseorang tersebut untuk mengetahui biaya penggunaan layanan, lalu menggunakan layanan *use my location* untuk mengarahkan *driver* ke tempat seseorang tersebut berada.

Gojek merupakan perusahaan dalam status hukum sebagai penyedia jasa. Gojek juga bekerja sama dengan beberapa mitra usaha sebagai pendukung dalam mengoperasikan Gojek itu sendiri, karena perusahaan Gojek menerapkan sistem merekrut mitra usaha agar dapat menambah lapangan kerja bagi pengemudi Gojek yang sebelumnya belum terikat dengan perusahaan manapun. Berdirinya perusahaan Gojek adalah berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, sebagai dasar hukum berdirinya perusahaan Gojek dan menjadi perusahaan yang telah berbadan hukum. Dalam praktiknya, PT Gojek INDONESIA terdaftar di KEMENKUMHAM sebagai Perusahaan Penyedia Jasa aplikasi. Perusahaan ini sebagai penghubung antara penumpang (konsumen) dengan pengemudi Gojek (pelaku usaha) secara mudah. Sebagai perusahaan teknologi, Gojek memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Tabel 2.1 Layanan Jasa Gojek

No.	Jenis Jasa	Deskripsi Layanan
1	<i>GoRide</i>	Memberikan jasa transportasi kepada pengguna untuk mengantarkan pengguna berpergian ke tempat yang dituju dengan menggunakan sepeda motor dengan jarak maksimum 25 km.
2	<i>GoCar</i>	Memberikan jasa transportasi kepada pengguna untuk mengantarkan pengguna berpergian ke tempat yang dituju dengan menggunakan mobil.
3	<i>GoFood</i>	Jasa untuk pesan antar makanan ke alamat yang di tuju. Pengguna dapat memilih makanan dan restoran yang diinginkan melalui aplikasi yang tersedia. Untuk jasa <i>GoFood</i> , pihak Gojek juga membatasi maksimal total harga makanan sebesar Rp 1.000.000,- dalam satu order.

4	GoSend	Jasa pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor yang dapat dipesan secara <i>online</i> .
5	GoMart	Memberikan jasa untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari pengguna. <i>GoMart</i> dapat melayani pembelian di supermarket, <i>pet shop</i> , <i>office supplies</i> , dan toko perbelanjaan lainnya. Pengendara Gojek akan membeli barang pesanan dan mengantarkannya ke alamat yang dituju. Batas pembelian maksimal Rp 1.000.000,- setiap order
6	GoMedc	Layanan pembelian obat bebas terbatas dan obat resep yang artinya hanya bisa dibeli dengan resep dokter. Ada pula pembelian alat-alat kesehatan seperti antiseptik, kain kasa dll.

4. Hak Asasi Manusia

Muatan HAM dalam perubahan kedua UUD 1945 jauh melebihi ketentuan yang pernah diatur dalam UUD 1945. Selain karena terdapatnya satu bab tersendiri, hal lain adalah berisikan Pasal-pasal yang berkaitan langsung dengan HAM, baik secara pribadi maupun sebagai warga negara Indonesia. Muatan HAM dalam perubahan kedua UUD 1945 dapat dikatakan sebagai bentuk komitmen jaminan konstitusi atas penegakan hukum dan HAM di Indonesia.²⁰

Selanjutnya, jika dirumuskan dalam poin materi hak asasi manusia yang telah diadopsikan tersebut dalam UUD, dapat ditemukan 27 materi, yaitu:²¹

1. Setiap orang berhak hidup serta berhak mempertahankan hidup dan kehidupannya.⁷

²⁰ Jimly Asshiddiqie, *Hukum Tata Negara & Pilar-pilar Demokrasi*, hlm. 201-205.

²¹ Majda *El-Muhtaj*, *Hak Asasi Manusia dalam Konstitusi Indonesia*, (Jakarta: Kencana, cetakan-III 2009), hlm.113.

2. Setiap orang berhak membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah.
3. Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.
4. Setiap orang berhak bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminatif atas setiap dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu.
5. Setiap orang bebas memeluk agama dan beribadat menurut agamanya, memilih pendidikan dan pengajaran, memilih pekerjaan, memilih kewarganegaraan, memilih tempat tinggal di wilayah negara dan meninggalkannya, serta berhak kembali.²²
6. Setiap orang berhak atas kebebasan menyakini kepercayaan , menyatakan pikiran dan sikap, sesuai hati nuraninya.²³
7. Setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul dan mengeluarkan pendapat.²⁴
8. Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan jenis saluran yang tersedia²⁵
9. Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang berada di bawah kekuasaannya, serta

²² Perubahan Kedua UUD 1945 Pasal 28I Ayat (2).

²³ Perubahan Kedua UUD 1945 Pasal 28E Ayat (1).

²⁴ Perubahan Kedua UUD 1945 Pasal 28 Ayat (3).

²⁵ Perubahan Kedua UUD 1945 Pasal 28F

berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman dan ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai yang merupakan hak asasi.²⁶

10. Setiap orang berhak untuk bebas dari penyiksaan dan perlakuan merendahkan derajat martabat manusia dan berhak memperoleh suaka politik dari negara lain.²⁷
11. Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta memperoleh pelayanan kesehatan.²⁸
12. Setiap orang berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.²⁹
13. Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat.³⁰
14. Setiap orang berhak mempunyai hak milik pribadi dan hak milik tersebut tidak boleh diambil alih secara sewenang-wenang oleh siapapun.³¹
15. Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapatkan pendidikan dan memperoleh ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia.³²

²⁶ Ayat (5) ini berasal dari Pasal 28G Ayat (1) Perubahan Kedua UUD 1945.

²⁷ Perubahan Kedua UUD 1945 Pasal 28G Ayat (2).

²⁸ Ayat (1) ini berasal dari Pasal 28H Ayat (1) Perubahan Kedua UUD 1945.

²⁹ Perubahan Kedua UUD 1945 Pasal 28H Ayat (2).

³⁰ Perubahan Kedua UUD 1945 Pasal 28H Ayat (3).

³¹ Perubahan Kedua UUD 1945 Pasal 28H Ayat (4).

³² Ayat (5) ini berasal dari Pasal 28C Ayat (1) Perubahan Kedua UUD 1945.

16. Setiap orang berhak untuk memajukan dirinya dalam memperjuangkan haknya secara kolektif untuk membangun masyarakat, bangsa dan negaranya.³³
17. Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di depan hukum.³⁴
18. Setiap orang berhak untuk berkerja serta mendapatkan imbalan dan perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja.⁹⁴
19. Setiap orang berhak atas status kewarganegaraan.⁹⁵
20. Negara, dalam keadaan apapun, tidak dapat mengurangi hak setiap orang untuk hidup hak untuk tidak disiksa, hak kemerdekaan pikiran dan hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak diperbudak, hak untuk diakui sebagai pribadi di hadapan hukum, dan hak untuk tidak dituntut atas dasar hukum yang berlaku surut.³⁵
21. Negara menjamin penghormatan atas identitas budaya dan hak masyarakat tradisional selaras dengan perkembangan zaman dan tingkat peradaban bangsa.³⁶
22. Negara menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan moral kemanusiaan yang diajarkan setiap agama, dan menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk dan menjalankan ajaran agamanya.³⁷

³³ Perubahan Kedua UUD 1945 Pasal 28C Ayat (2).

³⁴ Ayat (7) ini berasal dari Pasal 28D Ayat (1) Perubahan Kedua UUD 1945.⁹⁴

Ayat (8) ini berasal dari Pasal 28D Ayat (2) Perubahan Kedua UUD 1945.⁹⁵

Ayat ini berasal dari Pasal 28E Ayat (4) Perubahan Kedua UUD 1945.

³⁵ Berasal dari rumusan Pasal 28I Ayat (1) Perubahan Kedua yang perumusannya mengandung kontroversi di kalangan banyak pihak.

³⁶ Berasal dari Pasal 2 ayat (3) yang disesuaikan dengan sistematika perumusan keseluruhan Pasal ini dengan subjek negara dalam hubungannya dengan warga negara

³⁷ Pasal 29 ayat (2) UUD 1945.

23. Perlindungan, pemajuan penegakan dan pemenuhan HAM adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah.³⁸
24. Untuk memajukan, menegakkan dan melindungi HAM, sesuai dengan prinsip negara hukum yang demokratis, maka pelaksanaan HAM dijamin, diatur dan dituangkan dalam perundang-undangan.³⁹
25. Untuk menjamin pelaksanaan Pasal 4 ayat (5) di atas, dibentuk komisi nasional HAM yang bersifat independen menurut ketentuan yang diatur dengan undang-undang.⁴⁰
26. Setiap orang wajib menghormati HAM orang lain dalam tertib kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
27. Dalam menjalankan hak dan kebebasannya, setiap orang wajib tunduk kepada pembatasan yang diterapkan dalam UU dengan maksud semata-mata untuk menjamin pengakuan serta penghormatan atas hak dan kebebasan orang lain dan untuk memenuhi tuntutan yang adil sesuai dengan pertimbangan moral, nilai agama, keamanan, dan ketertiban umum dalam suatu masyarakat demokratis.⁴¹ Dua puluh tujuh materi HAM dalam Konstitusi Indonesia ini, jika diparalelkan dengan Pasal-pasal dalam TAP MPR XVII/1998 tentang Hak Asasi Manusia dan UU Nomor 39 tentang Hak Asasi Manusia dapat ditemukan .

³⁸ Perubahan Kedua UUD 1945 Pasal 28 J ayat (4).

³⁹ Perubahan Kedua UUD 1945 Pasal 28 I Ayat (5).

⁴⁰ Konstitusi menguatkan UU tentang HAM dan Komnas HAM

⁴¹ Berasal dari Pasal 28 J Perubahan Kedua UUD 1945.

B. Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 1999 tentang Pers, perlindungan hukum adalah jaminan perlindungan pemerintah dan atau masyarakat kepada warganegara dalam melaksanakan fungsi, hak, kewajiban, dan peranannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga, perlindungan hukum adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan.

Sedangkan perlindungan hukum yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2002 tentang Tatacara Perlindungan Terhadap Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat, perlindungan hukum adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk

memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban dan saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan. Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.
2. Jaminan kepastian hukum.
3. Berkaitan dengan hak-hak warganegara.
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

b. Bentuk Perlindungan Hukum

Penegakan hukum dalam bentuk perlindungan hukum dalam kegiatan ekonomi khususnya penanaman modal tidak bisa dilepaskan dari aspek hukum perusahaan khususnya mengenai perseroan terbatas karena perlindungan hukum dalam penanaman modal melibatkan beberapa pihak pelaku usaha terutama pihak penanam modal, direktur, komisaris, pemberi izin dan pemegang kekuasaan, serta pihak-pihak penunjang terjadinya kegiatan penanaman modal seperti notaris yang mana para pihak tersebut didominasi oleh subjek hukum berupa badan hukum berbentuk perseroan terbatas.⁴²

⁴² Lihar RT Sutantya R. Hadhikusuma dan Sumantoro, *Pengertian Pokok Hukum Perusahaan: Bentuk-bentuk Perusahaan yang berlaku di Indonesia*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 1996), h. 5-8.

Subjek hukum dalam hukum perdata terdapat dua subjek hukum, yaitu subjek hukum orang pribadi dan subjek hukum berupa badan hukum. Subjek hukum orang pribadi atau *natuurlijkepersoon* adalah orang atau manusia yang telah dianggap cakap menurut hukum. orang sebagai subjek hukum merupakan pendukung atau pembawa hak sejak dia dilahirkan hidup hingga dia mati. Walaupun ada pengecualian bahwa bayi yang masih ada di dalam kandungan ibunya dianggap telah menjadi sebagai subjek hukum sepanjang kepentingannya mendukung untuk itu.⁴³

Selanjutnya, subjek hukum dalam hukum perdata adalah badan hukum atau *rechtspersoon*. Badan hukum merupakan kumpulan manusia pribadi atau dapat pula merupakan kumpulan dari badan hukum. Menurut Satjipto Rahardjo, hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya secara terukur. Kepentingan merupakan sasaran dari hak karena hak mengandung unsur perlindungan dan pengakuan.⁴⁴

Jadi, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum atau *legal protection* merupakan kegiatan untuk menjaga atau memelihara masyarakat demi mencapai keadilan.⁴⁵ Kemudian perlindungan hukum dikonstruksikan sebagai bentuk pelayanan, dan subjek yang dilindungi.⁴⁶

⁴³ H.R. Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, *Bunga Rampai Perbandingan Hukumperdata*, h. 143.

⁴⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, cet. VI (: PT. Citra Aditya Bakti, 2006), h.54.

⁴⁵ Hilda Hilmiah Diniyati, “*Perlindungan Hukum bagi Investor dalam Pasar Modal (Studi pada Gangguan Sistem Transaksi di Bursa Efek Indonesia)*”, (Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013), h. 19.

⁴⁶ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, “*Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*”, cet. 1, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2013), h. 261.

2. Teori Penegakan Hukum

Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.⁴⁷ Apa yang diartikan orang selama ini sebagai penegakan hukum (law enforcement) sepertinya hanya tertuju pada tindakan represif dari aparat penegak hukum dalam melakukan reaksi tegas terhadap penindakan pelaku kriminal.

Pemaknaan penegakan hukum secara demikian itu sangatlah sempit, oleh karena kewenangan penegakan hukum hanya seakan menjadi tanggungjawab aparat hukum semata. Sebenarnya penegakan hukum dalam konteks yang luas berada pada ranah tindakan, perbuatan atau perilaku nyata atau faktual yang bersesuaian dengan kaidah atau norma yang mengikat. Namun demikian, dalam upaya menjaga dan memulihkan ketertiban dalam kehidupan sosial maka pemerintahlah *actor security*.⁴⁸

menggunakan daya paksa.⁴⁹

Pengertian penegakan hukum itu dapat pula ditinjau dari sudut objeknya, yaitu dari segi hukumnya. Dalam hal ini, pengertiannya juga mencakup makna yang luas dan sempit. Dalam arti luas, penegakan hukum itu mencakup pula nilai-nilai keadilan yang terkandung di dalamnya bunyi

⁴⁷ Barda Nawawi Arief, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Hukum Pidana dalam Penanggulangan Kejahatan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 21.

⁴⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2005), hal. 21.

⁴⁹ Barda Nawawi Arief, *Op.Cit.*, hal. 46.

aturan formal maupun nilai-nilai keadilan yang hidup dalam masyarakat. Tugas utama penegakan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, karenanya dengan penegakan hukum itulah hukum menjadi kenyataan. Tanpa penegakan hukum, maka hukum tak ubahnya hanya merupakan rumusan tekstual yang tidak bernyali, yang oleh Achmad Ali biasa disebut dengan hukum yang mati.

Aparatur penegak hukum mencakup pengertian mengenai institusi penegak hukum dan aparat (orangnya) penegak hukum. Dalam arti sempit, aparatur penegak hukum yang terlibat dalam proses tegaknya hukum itu, dimulai dari saksi, polisi, penasehat hukum, jaksa, hakim, dan petugas sipir pemasyarakatan.

Upaya penegakan hukum secara sistemik haruslah memperhatikan ketiga aspek itu secara simultan, sehingga proses penegakan hukum dan keadilan itu sendiri secara internal dapat diwujudkan secara nyata.⁵⁰ Penegakan hukum di negeri ini harus berjalan terus menerus sepanjang jalan Negara hukum Indonesia yang telah digariskan dalam UUD Negara RI 1945.

3. Teori Keadilan

a. Pengertian Keadilan

Keadilan berasal dari kata adil, menurut Kamus Bahasa Indonesia adil adalah tidak sewenang-wenang, tidak memihak, tidak berat sebelah. Adil terutama mengandung arti bahwa suatu keputusan dan tindakan didasarkan atas norma-norma objektif.

⁵⁰ Mohammed Kemal Dermawan, *Strategi Pencegahan Kejahatan*, (: CitraAditya Bhakti, 1994), hal. 62.

Nilai-nilai keadilan tersebut haruslah merupakan suatu dasar yang harus diwujudkan dalam hidup bersama kenegaraan untuk mewujudkan tujuan negara, yaitu mewujudkan kesejahteraan seluruh warganya dan seluruh wilayahnya, mencerdaskan seluruh warganya. Demikian pula nilai-nilai keadilan tersebut sebagai dasar dalam pergaulan antar negara sesama bangsa didunia dan prinsip-prinsip ingin menciptakan ketertiban hidup bersama dalam suatu pergaulan antarbangsa di dunia dengan berdasarkan suatu prinsip kemerdekaan.bagi setiap bangsa, perdamaian abadi, serta keadilan dalam hidup bersama (keadilan sosial).⁵¹

b. Hukum dan Keadilan

Hukum sangat erat hubungannya dengan keadilan, bahkan ada pendapat bahwa hukum harus digabungkan dengan keadilan, supaya benar-benar berarti sebagai hukum, karena memang tujuan hukum itu adalah tercapainya rasa keadilan pada masyarakat. Suatu tata hukum dan peradilan tidak bisa dibentuk begitu saja tanpa memerhatikan keadilan, karena adil itu termasuk pengertian hakiki suatu tata hukum dan peradilan, oleh karenanya haruslah berpedoman pada prinsip- prinsip umum tertentu. Prinsip-prinsip tersebut adalah yang menyangkut kepentingan suatu bangsa dan negara, yaitu merupakan keyakinan yang hidup dalam masyarakat tentang suatu kehidupan yang adil, karena tujuan negara dan hukum adalah mencapai kebahagiaan yang paling besar bagi setiap orang.²⁶ Di dalam Pancasila kata adil terdapat pada sila kedua dan sila kelima. Nilai kemanusiaan

⁵¹ Hyronimus Rhiti, *Filsafat Hukum Edisi Lengkap (Dari Klasik ke Postmodernisme)*, Ctk. Kelima, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2015, hlm. 241.

yang adil dan keadilan sosial mengandung suatu makna bahwa hakikat manusia sebagai makhluk yang berbudaya dan berkodrat harus berkodrat adil, yaitu adil dalam hubungannya dengan diri sendiri, adil terhadap manusia lain, adil terhadap masyarakat bangsa dan negara, adil terhadap lingkungannya serta adil terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Konsekuensi nilai-nilai keadilan yang harus diwujudkan meliputi:

- a) Keadilan distributif, yaitu suatu hubungan keadilan antara negara terhadap warganya, dalam arti pihak negaralah yang wajib memenuhi keadilan dalam bentuk keadilan membagi, dalam bentuk kesejahteraan, bantuan, subsidi serta kesempatan dalam hidup bersama yang didasarkan atas hak dan kewajiban;
- b) Keadilan legal, yaitu suatu hubungan keadilan antara warga negara terhadap negara dan dalam masalah ini pihak wargalah yang wajib memenuhi keadilan dalam bentuk menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam negara; dan
- c) Keadilan komutatif, yaitu suatu hubungan keadilan antara warga satu dengan yang lainnya secara timbal balik.

c. Hukum dan Keadilan Masyarakat

Masalah keadilan merupakan persoalan yang rumit yang dapat dijumpai di setiap masyarakat. Hukum memiliki dua tugas utama yakni mencapai suatu kepastian hukum dan mencapai keadilan bagi semua masyarakat. Diantara sekian banyaknya pemikiran dan konsep keadilan, salah satu konsep keadilan yang cukup relevan adalah sebagaimana yang

dikonsepsikan oleh Roscoe Pound, yang selanjutnya diketahui dengan keadilan sosiologis; keadilan yang didasarkan pada kebiasaan, budaya, pola perilaku dan hubungan antar manusia dalam masyarakat.

Keadilan hukum bagi masyarakat tidak sekedar keadilan yang bersifat formal-prosedural, keadilan yang didasarkan pada aturan- aturan normatif yang *rigid* yang jauh dari moralitas dan nilai-nilai kemanusiaan. Lawan dari keadilan formal-prosedural adalah keadilan substantif, yakni keadilan yang ukurannya bukan kuantitatif sebagaimana yang muncul dalam keadilan formal, tetapi keadilan kualitatif yang didasarkan pada moralitas publik dan nilai-nilai kemanusiaan dan mampu memberikan kepuasan dan kebahagiaan bagi masyarakat.

d. Keadilan Sosial

Sebagaimana diketahui, keadilan sosial adalah bagian dari rumusan sila kelima Pancasila. Keadilan sosial ini dengan sendirinya mengandaikan adanya keadilan individual. Artinya, sikap atau perilaku individu Pancasila adalah sikap dan perilaku yang memiliki keutamaan atau kebajikan berupa keadilan itu. Disamping itu individu juga menjadi tujuan dari keadilan itu. Maksudnya adalah keadilan tidak hanya ditujukan kepada masyarakat seumumnya, melainkan juga kepada individu. Namun individu ini bukan sekedar entitas atomistik yang terlepas sama sekali dari konteks sosial budayanya, melainkan individu dalam keterhubungannya dengan individu lain dan dengan

masyarakatnya. Disini keadilan sosial tidak sama dengan sosialisme yang tidak terlalu peduli dengan kepentingan individu.⁵²

Meskipun dalam keadilan sosial perhatian terhadap individu tetap ada, namun keadilan sosial tidak tergantung dari kehendak individu, melainkan dari struktur-struktur. Dengan demikian, keadilan sosial adalah keadilan struktural. Keadilan ini tercapai apabila struktur seperti proses-proses ekonomi, politik, sosial, budaya dan ideologis dalam masyarakat menghasilkan pembagian kekayaan masyarakat yang adil dan menjamin bahwa setiap warga memperoleh yang menjadi haknya. Keadilan sosial lebih mudah diperoleh dengan membongkar struktur-struktur yang tidak adil.⁵³

C. Orisinalitas Penelitian

Penelitian terdahulu yang dilakukan para peneliti yang berhubungan dengan judul penelitian yang menjadi pertimbangan penulis dalam menyusun tulisan ini adalah:

1. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Online Gojek Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Danil Siswadi dan Feny Windiyastuti. Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM, Indonesia.2022. ⁵⁴ Hasil penelitian menunjukkan Terdapat dua pertanggungjawaban sebagai pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Gojek terhadap konsumen sebagai pengguna jasa transportasi online, yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebaik-

⁵² Umar Sholehudin, *Op.Cit*, hlm. 41.

⁵³ Umar Sholehudin, *Op.Cit*, hlm. 43.

⁵⁴ Danil Siswadi dan Feny Windiyastuti. Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM, Indonesia.2022.

baiknya (responsibility) dan tanggung jawab ganti rugi (liability), yang diatur dalam Surat Perjanjian Kemitraan PT. Gojek Indonesia dengan Mitra Gojek tentang Klaim Asuransi. Perlindungan hukumnya adalah kecelakaan, objek pesanan rusak/hilang, objek tidak sampai ke konsumen. Caranya adalah driver Gojek mendatangi Kantor Perusahaan PT. Gojek untuk menyampaikan masalah yang dihadapi kepada perwakilan perusahaan dengan membawa dokumen-dokumen bukti pemesanan Gojek. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila hak-haknya tidak terpenuhi dapat dilakukan melalui dua cara, pertama melalui jalur non litigasi dan kedua melalui jalur litigasi. Jalur non litigasi dilakukan dengan cara mediasi, negosiasi, maupun konsiliasi yang dapat difasilitasi dan didampingi oleh LPKSM atau Advokat. Namun apabila salah satu pihak tidak sepakat dengan penyelesaian yang telah dilaksanakan melalui jalur-jalur tersebut, maka Konsumen dapat menempuh jalur litigasi, yaitu jalur melalui pengadilan yang dapat ditempuh melalui proses hukum pidana maupun proses gugatan perdata untuk mendapatkan ganti rugi.

2. Perlindungan konsumen dalam e-bisnis Gojek perspektif hukum bisnis syariah. Gangsar rizki prayogi. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Pada Fakultas Syariah. 2021.⁵⁵ Berdasarkan penelitian yang penulis dilakukan diperoleh dengan hasil kesimpulan sebagai berikut : adapun beberapa masalah yang sering dilaporkan oleh konsumen pengguna aplikasi Gojek antara lain seperti pengiriman menggunakan go-send namun barang

⁵⁵ Gangsar rizki prayogi. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Pada Fakultas Syariah. 2021.

tidak sampai ketempat tujuan dan kendaraan yang terdaftar diaplikasi berbeda dengan kendaraan yang digunakan driver. Pihak Gojek menerima dan menanggapi setiap laporan yang konsumen sampaikan, pihak Gojek akan memproses segala macam keluhan yang dilaporkan para konsumennya dan melakukan verifikasi terlebih dahulu dengan mencocokkan informasi atau laporan yang diberikan konsumen tersebut kedalam sistem lalu menghubungi driver yang bersangkutan dengan konsumen tersebut.

3. *Analisis Hukum Islam dan uu no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap layanan jasa Gojek online Gojek di Surabaya*. Masruroh, Alfaini (2021). Undergraduate thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya.⁵⁶ Hasil penelitian menyimpulkan bahwa praktik layanan jasa Gojek online pada Gojek di Surabaya yaitu adanya ketidaksesuaian driver dengan identitas yang tertera di aplikasi, selain dari perbedaan identitas diri terkadang juga terjadi perbedaan dalam merk kendaraan yang dikendarainya. Berdasarkan akad Ijarah yakni sewa jasa yang terjadi antara driver dengan konsumen praktik layanan jasa di Gojek tersebut sah, karena telah memenuhi rukun dan syarat dari akad Ijarah meskipun terjadi perbedaan merk terhadap objek akad. Dari sisi UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) ada kewajiban yang telah dilanggar pihak pelaku usaha yang dalam hal ini PT. Gojek Indonesia yakni cacat informasi, hal ini disebabkan adanya ketidakjujuran pihak pelaku usaha terkait identitas dirinya.

⁵⁶ Masruroh, Alfaini (2021) *Analisis Hukum Islam dan uu no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap layanan jasa Gojek online Gojek di Surabaya*. UIN Sunan Ampel Surabaya.

4. Perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan perjanjian layanan pemesanan makanan melalui Gojek online di bandar lampung. Rissa afni Martinouva, Fakultas Hukum Universitas Malahayati, dan Dina Haryati Sukardi dan Satrio Nur Hadi, Fakultas Hukum Universitas Mitra Indonesia. *Jurnal Supremasi*, Volume 11, Nomor 1, Tahun 2021.⁵⁷ Hasil penelitian Terdapat kerugian yang dialami oleh salah satu konsumen driver go-food maka telah terbukti bahwa perjanjian yang dilakukan tidak memenuhi unsur hak dan kewajiban. Hak yang didapatkan seharusnya seperti diuraikan pada Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf b yaitu hak untuk memilih barang dan ataupun jasa dan untuk mendapatkan barang dan ataupun jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar serta kondisi dan juga jaminan yang diperjanjikan. Konsumen go-food juga tidak diberikan kesempatan untuk memastikan makanan yang dibeli melalui layanan tersebut layak untuk dimakan hal ini diatur pada Pasal 7 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf e yaitu memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan ataupun mencoba barang dan ataupun jasa tertentu serta memberi jaminan dan ataupun garansi atas barang yang dibuat dan ataupun yang diperdagangkan.

5. Perlindungan hukum konsumen pengguna jasa Gojek online kendaraan sepeda motor dikaji dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undergraduate thesis, sriwijaya university. Aditya,

⁵⁷ Rissa afni Martinouva, Fakultas Hukum Universitas Malahayati, dan Dina Haryati Sukardi dan Satrio Nur Hadi. *Perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan perjanjian layanan pemesanan makanan melalui Gojek online di bandar lampung*. Fakultas Hukum Universitas Mitra Indonesia. *Jurnal Supremasi*, Volume 11, Nomor 1, Tahun 2021.

mochzar alfitrah and novera, arfianna and handayani, sri (2021)⁵⁸ Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan hukum antara perusahaan penyedia aplikasi Gojek online dengan driver Gojek online merupakan hubungan kemitraan maka pada yang harus bertanggungjawab atas adanya kerugian yang diderita oleh penumpang atau konsumen Gojek online adalah driver Gojek online itu sendiri. Ketentuan tersebut ditegaskan dalam ketentuan dan syarat dalam perjanjian elektronik kemitraan yang telah ditetapkan oleh perusahaan penyedia aplikasi Gojek online. Namun, berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai pelaku usaha, perusahaan penyedia aplikasi Gojek online wajib untuk memberikan jaminan atau asuransi yang telah disepakati dalam perjanjian elektronik.

Perbedaan pada penelitian Kali ini adalah dibagian Objek penelitiannya yaitu aspek yang diteliti adalah Kedudukan Undang - Undang perlindungan konsumen (UU no.8 tahun 1999) dan hak asasi manusia dikaitkan dengan Pelayanan Gojek online yang diminati para konsumen pada saat ini. Wilayah penelitian ini dilakukan di Kota Salatiga. Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan yuridis sosiologis.

⁵⁸ Aditya, mochar alfitrah and novera, arfianna and handayani, sri (2021) *perlindungan hukum konsumen pengguna jasa Gojek online kendaraan sepeda motor dikaji dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*. Undergraduate thesis, sriwijaya university.

D. Kerangka Fikir

Adapun kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam tesis ini akan digambarkan dalam diagram berikut :⁵⁹

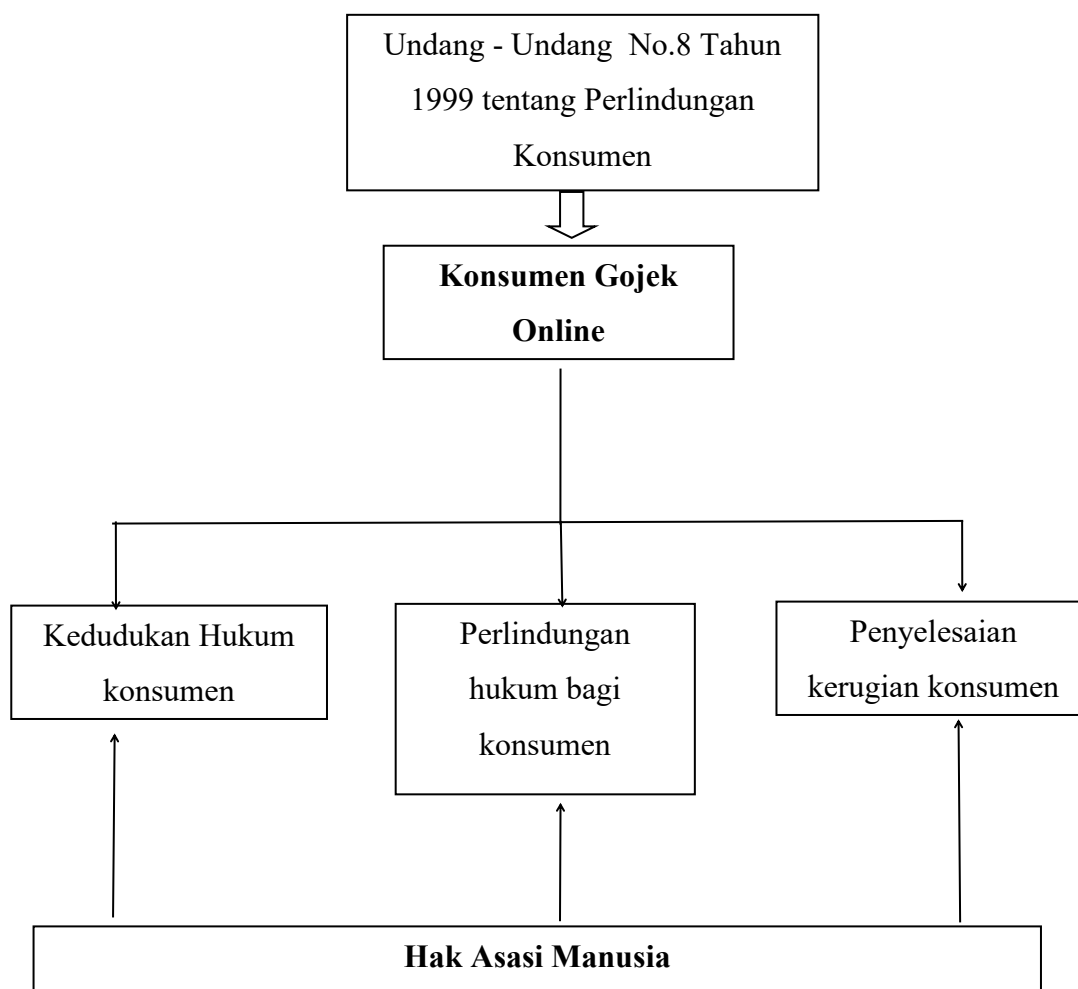
Segala kesalahan atau kelalaian pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian harus dipertanggungjawabkan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha ini tidak hanya berlaku untuk kerugian barang konsumsi yang diperdagangkan tetapi juga terhadap iklan barang/jasa termasuk barang import yang diiklankan. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, barang dan atau jasa sejenis yang setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santuan yang harus dilaksanakan tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan kecuali apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Hal tersebut diatas sesuai dengan pasal 19 Undang - Undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Dipenuhinya ketentuan tersebut secara langsung akan melindungi dan menjamin hak-hak penumpang sebagai konsumennya. Hal tersebut berkaitan langsung dengan pasal 6, pasal 7, pasal 19 Undang-Undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

⁵⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hak dan kewajiban konsumen bertimbal balik dengan hak dan kewajiban pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Tidak terpenuhinya hak-hak konsumen oleh pelaku usaha, menyebabkan konsumen merasa dirugikan, maka dari itu diperlukan upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang menciptakan jalan keluar terbaik kedua belah pihak, sehingga tingkat kepercayaan konsumen atas pelayanan jasa Gojek Online semakin meningkat.

Bagan 1. Kerangka Fikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penilaian data dengan menggunakan deskriptif kualitatif untuk menuliskan fakta dan memperoleh gambaran menyeluruh mengenai peraturan perundang-undangan dan dikaitkan dengan teori-teori hukum dalam praktik pelaksanaannya yang menyangkut permasalahan yang diteliti.⁶⁰ Selanjutnya peneliti akan membahas mengenai perlindungan hukum konsumen bagi pengguna jasa Gojek *online* didasari atas keamanan dan keselamatan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang peneliti gunakan yaitu metode pendekatan Yuridis Sosiologi. Penelitian yuridis sosiologis hukum, yaitu pendekatan penelitian yang mempelajari pengaruh masyarakat terhadap hukum, sejauh mana gejala-gejala yang ada dalam masyarakat itu dapat memengaruhi hukum dan sebaliknya serta bertolak dari paradigma ilmu empiris.⁶¹

Penelitian yuridis sosiologis menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan,

⁶⁰ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm. 97-98

⁶¹ Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, 2013, h.40.

Peneliti dalam hal ini melakukan kajian terhadap Hukum Perdata Nasional yang berlaku dengan menganalisa norma – norma serta peraturan perundang – undangan yang berlaku dan berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen. Bagi pengguna jasa Gojek *online* didasari atas keamanan dan keselamatan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

C. Lokasi Penelitian

1. Penelitian ini berlokasi di Area Kota Salatiga.
2. Sasaran Penelitian ini adalah Konsumen/masyarakat pengguna Gojek online di wilayah operasional Gojek Kota Salatiga.

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis atau empiris. Jenis penelitian hukum sosiologis atau empiris, penelitian lapangan yang bertitik tolak data primer. Data primer atau data dasar adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan, seperti melakukan pengamatan (observasi), wawancara dan dokumentasi yaitu sumbernya dari pengelola jasa Gojek Online dan masyarakat pengguna Gojek. Penelitian kepustakaan yang dijadikan data sekunder adalah data yang bersumber :⁶²

- a. Bahan-bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian, diantaranya:

⁶² Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurumetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm. 97-98

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Amandemen ke IV Tahun 1945;
 - 2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b. Bahan-bahan hukum sekunder yaitu bahan yang menjelaskan bahan hukum primer berupa hasil penelitian, artikel, karya ilmiah maupun pendapat para pakar hukum.
- c. Bahan-bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan lain yang ada relevansinya dengan pokok permasalahan yang menjelaskan serta memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu kamus dan bibliografi.

E. Populasi dan Sampel / Subjek Penelitian

Populasi adalah keseluruhan dari objek pengamatan dan atau menjadi objek penelitian. Responden adalah subjek dari penelitian yang memberikan jawaban atas pertanyaan.^{63 64}

Sampel adalah kumpulan dari bagian - bagian atau bagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh objek penelitian bagi para peneliti untuk bantuan menentukan penelitian. Mengenai populasi dan sampel dalam penelitian ini terdiri dari :

1. *Driver* Gojek sebanyak 10 orang (Purposive Sampling)
2. Konsumen Gojek di Kota Salatiga Sebanyak 45 Orang (Random Sampling)

⁶³ Zainuddin Ali, *Metode penelitian hukum*, Sinar Grafika, Jakarta. 2014, Hal: 98

⁶⁴ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survei*, Yogyakarta. 2010, Hal: 22

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode mengumpulkan data yang dilakukan peneliti menggunakan beberapa metode:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

a) Metode Observasi.

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung obyek-obyek yang ada, tidak terbatas hanya pada perilaku manusia saja. Dalam penelitian ini penulis akan melihat dan mengamati bagaimana kedudukan hukum perlindungan konsumen Gojek di kota Salatiga. Kemudian penulis akan mencatat sebagai data yang digunakan didalam penelitian.

b) Metode Wawancara.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview). Wawancara ini dilakukan dengan pihak terkait dalam hal ini driver Gojek dan juga masyarakat pengguna jasa Gojek, guna mengetahui secara langsung tentang praktek perlindungan konsumen terhadap pelayanan Gojek di Kota Salatiga

c) Metode Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan keterangan dan penerangan, pengetahuan dan bukti. Dokumentasi dalam Penelitian ini berupa Foto, hasil pengisian Pertanyaan sample lewat google drive.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu proses pengumpulan data agar dapat ditafsirkan. Analisis data dilakukan pada saat mengumpulkan data dan setelah pengumpulan data. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis kualitatif yaitu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis. Ada tiga kegiatan yang dilakukan dalam melakukan analisis data diantaranya dengan: ⁶⁵

1. Reduksi Data.

Reduksi data adalah proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data menjadi bentuk tulisan yang akan dianalisis. Pada penelitian ini dilakukan analisis hasil pengisian Kuesioner.

2. Penyajian Data.

Setelah semua data telah dikumpulkan dan diperoleh, maupun primer dan sekunder, data dikelompokkan berdasarkan jenis dua masalah yang diteliti. Hasil data wawancara disajikan dalam bentuk deskripsi kalimat. Sedangkan data dari kuesioner disajikan dalam bentuk tabel. Kemudian diolah dan disajikan oleh data lapangan untuk membandingkan pendapat para ahli atau hukum yang digunakan sebagai dasar hukum untuk penelitian.⁶⁶

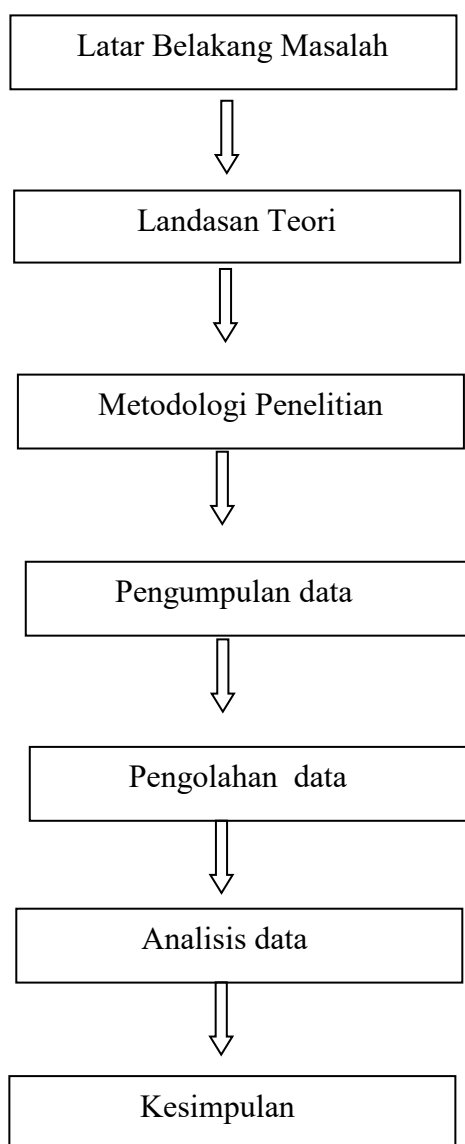
⁶⁵ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm. 97-98

⁶⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group. Jakarta. 2006, Hal: 42

3. Menarik Kesimpulan.

Pada tahap ini, peneliti membandingkan data-data yang sudah didapat dengan data-data hasil wawancara dengan subjek dan informan yang bertujuan untuk menarik kesimpulan.

Bagan 2. Alur Penelitian⁶⁷



⁶⁷ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurumetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm. 97-98

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisa Data Responden

Dari Hasil Analisa Kuesioner yang diisi oleh responden didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.1

Data Responden Penelitian

	Jenis Kelamin			Usia (tahun)		
	Laki-laki	Wanita	Jumlah	20-35	>35	Jumlah
Driver	8 (80%)	2 (20%)	10 (100%)	5 (50%)	5 (50%)	10 (100%)
Konsumen	15 (3,3%)	30 (66,7%)	45 (100%)	35 (77,8%)	10 (22,2%)	45 (100%)
Total	23 (41,8%)	32 (58,2%)	55 (100%)	40 (72,8%)	15 (2,7,2%)	55 (100%)

Sumber data : Berdasarkan data lapangan setelah diolah Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas bahwa berdasarkan survey dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 55 Responden Penelitian didapatkan hasil sebagai berikut: Responden driver sebanyak 10 orang dengan Jenis kelamin driver laki-laki sebanyak 8 orang dan driver wanita sebanyak 2 orang, Usia driver rentang 20-35 tahun sebanyak 5 orang, dan usia driver >35 tahun sebanyak 5 orang. Jenis kelamin konsumen laki - laki sebanyak 15 orang, konsumen wanita sebanyak 30 orang. Responden Konsumen gojek sebanyak 45 orang dengan jenis laki-laki sebanyak 15 orang dan konsumen wanita sebanyak 30 orang, Usia konsumen rentang 20-35 tahun sebanyak 35 orang, dan usia konsumen >35 tahun sebanyak 10 orang.

Tabel 3.2

Pertanyaan kepada *Driver* Gojek Indonesia selaku penyedia jasa, menjadikan profesi ini sebagai pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Frekuensi	Total
Utama	8	80%	8 (80%)
Sampingan	2	20%	2 (20%)
	10	100%	10 (100%)

Sumber data : Berdasarkan data lapangan setelah diolah Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas bahwa berdasarkan survey dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 10 driver Gojek didapatkan hasil sebagai berikut: driver gojek dijadikan pekerjaan utama sebanyak 8 orang (80%) dan driver gojek yang menjadikan pekerjaan sampingan sebanyak 2 orang (20%).

Profesi sebagai *driver* Gojek *online* pun tak sedikit yang menjadikannya sebagai pekerjaan utama, dilihat dari lalu lintas padat yang kita lalui selalu berpapasan dengan para pekerja dari Gojek *online* ini, selain itu kurangnya lapangan pekerjaan menjadi alasan menjamurnya *driver* Gojek *online*, yang mana tidak hanya PT. Gojek Indonesia yang menjadi pelopor Gojek *online*. Sehingga ini menjadi evaluasi bagi pemerintah dan juga perusahaan swasta sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dengan meninjau perihal ini.

Tabel 3.3

Pertanyaan kepada *Driver* Gojek selaku penyedia jasa, mengetahui resiko dan juga tanggung jawab dari pekerjaan sebagai *driver*.

Responden	Mengetahui	Tidak	Jumlah
Driver	8 (80%)	2 (20%)	10 (10%)
Total	8 (80%)	2 (20%)	10 (100%)

Sumber data : Berdasarkan data lapangan setelah diolah Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas bahwa berdasarkan survey dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 10 orang driver gojek didapatkan hasil sebagai berikut: driver gojek yang memahami dan mengetahui resiko dan tanggung jawab dari pekerjaan sebagai driver gojek sebanyak 8 orang (80%), sedangkan yang tidak mengetahui resiko dan tanggung jawab pekerjaan sebagai driver gojek sebanyak 2 orang (20%).

Tabel 3.4

Pertanyaan Kepada Konsumen Gojek tentang resiko dan tanggung jawab pekerjaan sebagai driver gojek

Responden	Mengetahui	Tidak	Jumlah
Konsumen	10 (30%)	35 (70%)	45 (100%)
Total	10 (30%)	35 (70%)	45 (100%)

Sumber data : Berdasarkan data lapangan setelah diolah Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas bahwa berdasarkan survey dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 45 orang konsumen pengguna aplikasi Gojek didapatkan hasil sebagai berikut: konsumen gojek yang mengetahui resiko dan tanggung jawab sebagai driver gojek sebanyak 10 orang (30%) dan yang tidak mengetahui resiko dan tanggung jawab sebagai driver sebanyak 35 orang (70%).

Tabel 3.5

Fitur Pelayanan Gojek yang sering digunakan konsumen

Responden	Fitur yang sering digunakan				Jumlah
	Go-Ride	Go-Car	Go-Food	Go-Send	
Driver	4 (40%)	0	6 (60%)	0	10 (100%)
Konsumen	11 (24,5%)	2 (4,4%)	30 (66,7%)	2 (4,4%)	45 (100%)
Jumlah					55 (100%)

Sumber data : Berdasarkan data lapangan setelah diolah Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 3.5 di atas bahwa berdasarkan survey dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 10 driver gojek dan 45

konsumen pengguna aplikasi Gojek didapatkan hasil sebagai berikut : driver mendapatkan pemesan go-ride sebanyak 4 orang (40%), terbanyak pemesanan go-food sebanyak 6 orang (60%). Sedangkan konsumen yang menggunakan fitur Go-ride sebanyak 11 orang (24,7%), Konsumen yang menggunakan fitur Go-car sebanyak 2 orang (4,4%), Konsumen terbanyak menggunakan fitur Go-food sebanyak 30 orang (66,7%), Konsumen yang menggunakan fitur Go-send sebanyak 2 orang (4,4%).

Frekuensi terbanyak fitur layanan Gojek yang sering digunakan oleh masyarakat ialah fitur pesan antar makanan (*delivery*) atau dikenal dengan layanan *Go-food* ini merupakan salah satu muamalah baru, dimana terdapat transaksi jual beli antara konsumen dengan penjual melalui perantara yaitu *driver Go-food*. Yang menjadi terobosan bagi konsumen tanpa perlu langsung ke restoran dan dapat menikmati makanan dari rumah atau pun kantor saja.

Tabel 3.6

Tanggapan *driver* atas pertanyaan apakah selama bekerja di PT. GojekIndonesia sudah mendapatkan hak-hak yang semestinya.

Menerima Hak	Sudah	Belum	Jumlah
Menerima bayaran sesuai aplikasi	10 (100%)	0 (0%)	10 (100%)
Hak perlindungan hukum	6 (60%)	4 (40%)	10 (100%)
Hak Pembelaan diri	7 (70%)	3 (30%)	10 (100%)
Jumlah			10 (100%)

Sumber data : Berdasarkan data lapangan setelah diolah Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 3.6 di atas bahwa berdasarkan survey dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 10 driver Gojek didapatkan hasil sebagai berikut : Menerima bayaran sesuai aplikasi sebanyak 10 driver (100%), Menerima perlindungan Hukum sebanyak 6

driver (60%) yang belum menerima perlindungan hukum sebanyak 4 driver (40%), Menerima Hak pembelaan diri sebanyak 7 driver (70%) dan tidak menerima hak pembelaan diri sebanyak 3 driver (30%). Berdasarkan Tabel 3.6 yang telah dijabarkan hak disini tidak hanya berarti upah yang diperoleh atas pekerjaan yang telah diselesaikan, sebagaimana dimaktub ada beberapa hak yang semestinya didapat yaitu :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.⁶⁸

Tabel 3.7

Tabel Persentasi Jawaban Kuesioner Kewajiban Konsumen

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah
		Ya	Tidak	
1	Apakah Setiap kali melakukan pemesanan pada aplikasi gojek, anda membaca petunjuk dan informasi yang tertera sampai akhir	36 (80%)	9 (20%)	45 (100%)
2	Apakah Anda Mengikuti petunjuk prosedur penggunaan dan pemakaian aplikasi gojek dengan benar	40 (88,9%)	5 (11,1%)	45 (100%)

⁶⁸ Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Op.Cit*, Pasal 6.

3	Apakah anda selalu beritikad baik dalam melakukan pemesanan barang/jasa setiap kali anda melakukan pemesanan	45 (%)	0 (0%)	45 (100%)
4	Apakah anda melakukan pembayaran sesuai dengan nilai yang tertera di aplikasi saat anda memesan barang/jasa	45 (100%)	0 (0%)	45 (100%)
5	Apakah anda mengikuti dan menyetujui penyelesaian masalah sesuai kesepakatan kedua belah pihak jika terjadi keadaan pemesanan barang/jasa yang tidak sesuai.	40 (88,9%)	5 (11,1%)	45 (100%)

Sumber data : Berdasarkan data lapangan setelah diolah Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 3.7 di atas bahwa berdasarkan survey dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 45 konsumen pengguna aplikasi Gojek didapatkan hasil sebagai berikut : konsumen yang membaca petunjuk informasi sebanyak 36 orang (80%), Konsumen yang mengikuti petunjuk prosedur penggunaan dan pemakaian aplikasi gojek sebanyak 40 orang (88,9%), konsumen yang beritikad baik dalam melakukan pemesanan sebanyak 45 orang (100%), konsumen yang menyetujui penyelesaian masalah sebanyak 40 orang (88,9%). Dapat disimpulkan bahwasanya Konsumen telah melakukan kewajibannya sebagai konsumen dengan melakukan langkah diatas sehingga menghindari timbulnya suatu masalah saat melakukan transaksi gojek. Menurut Pasal 5 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen adalah :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Tabel 3.8
Kuesioner Hak dan Perlindungan Konsumen Gojek

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah
		Ya	Tidak	
1	Apakah Anda merasa Nyaman menggunakan aplikasi gojek.	43 (95,5%)	2 (4,5%)	45 (100%)
2	Apakah anda merasakan aman menggunakan aplikasi gojek.	44 (97,8%)	1 (2,2%)	45 (100%)
3	Apakah barang/jasa yang anda pesan dengan aplikasi gojek sesuai dengan yang ada diaplikasi.	43 (95,5%)	2 (4,5%)	45 (100%)
4	Apakah anda mendapatkan hak mendapat informasi luas mengenai penggunaan dan pemesanan pada aplikasi gojek	44 (97,8%)	1 (2,2%)	45 (100%)
5	Apakah driver gojek berperilaku ramah dan sopan.	42 (93,3%)	3 (6,7%)	45 (100%)
6	Apakah informasi yang ada diaplikasi gojek sesuai dengan yang anda pesan.	42 (93,3%)	3 (%)	45 (100%)
7	Apakah Pengantaran Pesanan anda oleh driver gojek sesuai alamat yang anda tuju.	43 (95,5%)	2 (4,5%)	45 (100%)
8	Apakah anda mendapat jaminan keselamatan dari driver gojek.	44 (97,8%)	1 (2,2%)	45 (100%)
9	Apakah Anda mendapatkan keamanan dari driver gojek.	43 (95,5%)	2 (4,5%)	45 (100%)
10	Apakah anda pernah mendapatkan masalah selama menggunakan aplikasi gojek.	44 (97,8%)	1 (2,2%)	45 (100%)
11	Apakah anda pernah mendapat ganti rugi.	2 (4,5%)	43 (95,5%)	45 (100%)
12	Apakah anda mendapatkan pelayanan custimer service/ media penyampai keluhan pelanggan.	44 (97,8%)	1 (2,2%)	45 (100%)
13	Apakah anda diperlakukan dengan baik selama melakukan pemesanan pada aplikasi gojek.	44 (97,8%)	1 (2,2%)	45 (100%)
14	Apakah anda diberikan hak untuk memilih pelayanan pada aplikasi gojek	44 (97,8%)	1 (2,2%)	45 (100%)
15	Apakah anda melakukan pembayaran sesuai dengan yang tertera pada pesanan anda di aplikasi gojek.	43 (95,5%)	2 (4,5%)	45 (100%)

Sumber data : Berdasarkan data lapangan setelah diolah Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 3.8 di atas bahwa berdasarkan survey dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 45 konsumen pengguna aplikasi Gojek didapatkan hasil sebagai berikut : konsumen merasa nyaman menggunakan aplikasi gojek sebanyak 43 orang (95,5%), Konsumen yang merasakan aman menggunakan aplikasi gojek sebanyak 44 orang (97,8%), Konsumen yang melakukan transaksi sesuai dengan pesanan sebanyak 44 orang (97,8%), Konsumen yang merasa driver gojek ramah dan sopan sebanyak 42 orang (93,3), informasi diaplikasi gojek sesuai pesanan sebanyak 42 orang (93,3%), pengantaran pesanan sesuai alamat sebanyak 43 orang (95,5%), mendapat jaminan dari keselamatan dari gojek sebanyak 44 orang (97,8%), Konsumen yang tidak mendapat masalah selama menggunakan gojek sebanyak 43 orang (95,5%), tidak mendapat ganti rugi karena tidak ada masalah sebanyak 43 orang (95,5%), mendapatkan pelayanan penyampai keluhan sebanyak 44 orang (97,8%), mendapat perlakuan baik selama pemesanan sebanyak 44 orang (97,8%), diberikan hak untuk memilih pelayanan sebanyak 44 orang (97,8%), melakukan pembayaran sesuai pesanan sebanyak 43 orang (95,5%).

Dapat disimpulkan konsumen mendapatkan hak dan juga perlindungan selama melakukan pemesanan diaplikasi gojek. Sesuai dengan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat 1 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Berdasarkan Undang- Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terdapat dalam pasal 4 : Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, Hak untuk diperlakukan atau dibayar secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi, Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

B. Pembahasan

1. Kedudukan hukum konsumen Gojek *Online* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Gojek *online* merupakan bagian dari kemajuan teknologi. Teknologi diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah aktifitas manusia sehari-hari. Gojek *online* menjadi alternatif yang banyak di gemari oleh masyarakat karena beragam keunggulannya mencakup: kepraktisan, tranparansi, kepercayaan, keamanan, promo, dan lahan kerja baru/sampingan.

Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak unuk diperdagangkan. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

Kedudukan Konsumen dalam UUPK no.8 tahun 1999 dalam pasal 4 dan pasal 5 dijelaskan mengenai hak dan kewajiban sebagai konsumen, dalam menjalankan hak dan kewajiban tersebut, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum. Hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak memilih baran dan/atau jasa, hak mendapatkan informasi yang benar, hak untuk didengar pendapatnya, hak mendapatkan advokasi dan perlindungan hukum, hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk tidak diperlakukan deskriminatif, hak mendapat ganti rugi.

Kedudukan Konsumen dalam Undang-Undang Hak Asasi Manusia no.39 tahun 1999 jelas tertuang dalam pasal 1, pasal 3, pasal 5, pasal 12, pasal 14, pasal 17, pasal 29, pasal 30 dan pasal 69 dimana disimpulkan setiap manusia wajib menghormati hak asasi manusia orang lain, wajib mendapatkan rasa aman,tentram, damai, bahagia, perlindungan hukum, kebebasan memilih, mendapatkan informasi dan perlindungan dari deskriminasi.

Berdasarkan pengertian tentang konsumen tersebut, konsumen lebih rentan mengalami kecurangan dalam transaksi dari pada penjual. Setiap penyelenggaraan transaksi antara konsumen dan driver telah terbangun sebuah hukum yang mengikat keduanya, memberikan dan mendapatkan perlindungan dari berbagai aspek. Adanya peraturan undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-undang no 39 tahun 1999 tentang HAM telah membantu masyarakat aman dan mendapat perlindungan konsumen dalam bertransaksi online, sehingga kedudukan hukum perlindungan konsumen sangat kuat didukung 2 peraturan undang-undang yaitu peraturan UUPK no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan UUHAM no.39 tahun 1999 tentang hak asasi manusia.

2. Wujud perlindungan hukum bagi konsumen Gojek *Online* ditinjau dari undang- undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Aspek HAM

Perlindungan konsumen hadir untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Wujud Perlindungan Hukum Diatur dalam UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) pasal 4 bahwasanya setiap pelaku usaha wajib :

“Memberikan hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak memilih baran dan/atau jasa, hak mendapatkan informasi yang benar, hak untuk didengar pendapatnya, hak mendapatkan advokasi dan perlindungan

hukum, hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk tidak diperlakukan diskriminatif, hak mendapat ganti rugi.”

Wujud Perlindungan Konsumen dikaitkan dengan Hak Asasi

Manusia jelas tertuang dalam pasal 1, pasal 3, pasal 5, pasal 12, pasal 14, pasal 17, pasal 29, pasal 30 dan pasal 69.

Berdasarkan pasal 1 :

“Undang-undang Hak asasi manusia No. 39 tahun 1999, dijelaskan bahwa Hak Asasi Manusia adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum, Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia”.

Pasal 3 ayat (3) berbunyi:

“Setiap orang berhak atas perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia, tanpa diskriminasi”.

Pasal 5 ayat 1 berbunyi :

“Setiap orang diakui sebagai manusia pribadi yang berhak menuntut dan memperoleh perlakuan serta perlindungan yang sama sesuai dengan martabat kemanusiaannya di depan hukum”.

Pasal 12

“Setiap orang berhak atas perlindungan bagi pengembangan pribadinya, untuk memperoleh pendidikan, mencerdaskan dirinya, dan meningkatkan kualitas hidupnya agar menjadi manusia yang beriman, bertaqwa, bertanggung jawab, berakhlak mulia, bahagia, dan sejahtera sesuai dengan hak asasi manusia.”

Pasal 14 ayat (1) dan (2) :

(1) Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengembangkan pribadinya dan lingkungan sosialnya.

- (2) Setiap orang berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis sarana yang tersedia.

Pasal 17 berbunyi :

“Setiap orang, tanpa diskriminasi, berhak untuk memperoleh keadilan dengan mengajukan permohonan, pengaduan, dan gugatan, baik dalam perkara pidana, perdata, maupun administrasi serta diadili melalui proses peradilan yang bebas dan tidak memihak, sesuai dengan hukum acara yang menjamin pemeriksaan yang obyektif oleh hakim yang jujur dan adil untuk memperoleh putusan yang adil dan benar”.

Pasal 29 ayat (1) berbunyi :

“Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan hak miliknya dan Pasal 30 berbunyi

Pasal 30

“Setiap orang berhak atas rasa aman dan tenteram serta perlindungan terhadap ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu.”

Pasal 69 ayat (1) berbunyi :

“Setiap orang wajib menghormati hak asasi manusia orang lain, moral, etika, dan tata tertib kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara”.

Dapat disimpulkan kedua Peraturan perundang-undangan tersebut yaitu : UUPK no.8 tahun 1999 dan UUHAM no.39 tahun 1999 memiliki hubungan yang erat untuk saling mendukung terciptanya perlindungan Hukum konsumen dalam proses transaksi ojek online. Baik pengusaha maupun konsumen sama sama mendapat perlindungan yang sama kuatnya dari hasil penelitian baik pelaku usaha maupun konsumen telah menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan peraturan undang undang

UUPK no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan UUHAM no.39 tahun 1999 tentang Hak asasi manusia.

C. Kebaharuan penelitian

Nilai nilai kebaharuan yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Meninjau kekuatan hukum konsumen dan wujud perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen no.8 tahun 1999 pasal 4 dan 5 fokus pada hak dan kewajiban konsumen.
2. Meninjau kekuatan hukum konsumen dan wujud perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang hak asasi manusia no.39 tahun 1999 yang berfokus pada hak asasi manusia yang berhubungan dengan perlindungan kosumen yang tertuang dalam pasal 1, pasal 3, pasal 5, pasal 12, pasal 14, pasal 17, pasal 29, pasal 30 dan pasal 69.

D. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan pada penelitian ini adalah tidak melakukan peninjaun keamana klien dari segi lalu lintas yang tertuang dalam undang undang no. 29 tahun 1999 tentang lalu lintas jalan dan peraturan menteri perhubungan no.32 tahun 2016 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan Hasil penelitian dapat disimpulkan :

- 1. Kedudukan hukum konsumen Gojek *Online* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.**

Konsumen lebih rentan mengalami kecurangan dalam transaksi dari pada penjual. Setiap penyelenggaraan transaksi antara konsumen dan driver telah terbangun sebuah hukum yang menngikat keduanya, memberikan dan mendapatkan perlindungan dari berbagai aspek.

Adanya peraturan undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-undang no 39 tahun 1999 tentang HAM telah membantu masyarakat aman dan mendapat perlindungan konsumen dalam bertransaksi online, sehingga kedudukan hukum perlindungan konsumen sangat kuat didukung 2 peraturan undang-undang yaitu peraturan UUPK no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan UUHAM no.39 tahun 1999 tentang hak asasi manusia.

2. **Wujud perlindungan hukum bagi konsumen Gojek *Online* ditinjau dari undang- undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan aspek hak asasi manusia.** Diatur dalam UUPK pasal 4 tentang hak konsumen :
- a. Hak memperoleh keamanan (*The right to safety*)
 - b. Hak memilih (*The right to choose*)
 - c. Hak mendapat informasi (*The right to be informed*)
 - d. Hak untuk didengar (*The right t o be heard*)
 - e. Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi.
 - f. Hak mendapat barang/jasa yang sesuai.
 - g. Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti.
 - h. Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi.

Wujud Perlindungan Konsumen dikaitkan dengan Hak Asasi Manusia jelas tertuang dalam pasal 1, pasal 3, pasal 5, pasal 12, pasal 14, pasal 17, pasal 29, pasal 30 dan pasal 69. Dapat disimpulkan kedua Peraturan perundang-undangan tersebut yaitu : UUPK no.8 tahun 1999 dan UUHAM no.39 tahun 1999 memiliki hubungan yang erat untuk saling mendukung terciptanya perlindungan Hukum konsumen dalam proses transaksi ojek online. Baik pengusaha maupun konsumen sama sama mendapat perlindungan yang sama kuatnya dari hasil penelitian baik pelaku usaha maupun konsumen telah menjalankan hak dan kewajibanya sesuai dengan peraturan undang undang UUPK no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan UUHAM no.39 tahun 1999 tentang Hak asasi manusia.

B. Saran

1. Hendaknya konsumen juga tetap harus hati-hati dan wasapada terhadap transaksi yang akan dilakukan, lebih cermat sehingga konsumen akan merasa benar-benar aman dan terlindungi secara hukum. Karena Konsumen lebih rentan mengalami kecurangan dalam transaksi dari pada penjual.
2. Kerjasama dengan Dinas Perhubungan diperlukan untuk keamanan berkendara dan perlindungan pengguna kendaraan.
3. Perlunya peningkatan kesadaran baik driver gojek maupun konsumen dalam penggunaan transaksi Gojek online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Rahardjo, *Cybercrime Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, (: PT.Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 76.
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Peerlindungan Konsumen*, Jakarta, GrafindoPersada, 2015, hlm. 25-26.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media,2002..
- Barda Nawawi Arief, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Hukum Pidana dalam Penanggulangan Kejahatan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007).
- Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, ninth edition, (St. paul: West, 2009).
- Erman Rajagukguk et al, *Hukum Perlindungan Konsumen*, , Mandar Maju, 2000.
- H.R. Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, *Bunga Rampai Perbandingan Hukumperdata*.
- Hans Kelsen, *Dasar-Dasar Hukum Normatif*, Jakarta: Nusamedia, 2009.
- Hyronimus Rhiti, *Filsafat Hukum Edisi Lengkap (Dari Klasik ke Postmodernisme)*, Ctk. Kelima, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2015.
- Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, (Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI, 2006).
- Jimly Asshiddiqie, *Hukum Tata Negara & Pilar-pilar Demokrasi*,2005
- Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, 2013.
- Konstitusi menguatkan UU tentang HAM dan Komnas HAM
- Lihar RT Sutantya R. Hadhikusuma dan Sumantoro, *Pengertian Pokok Hukum Perusahaan: Bentukbentuk Perusahaan yang berlaku di Indonesia*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 1996).

- M. Agus Santoso, *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, Ctk.Kedua, Kencana, Jakarta, 2014.
- Majda El-Muhtaj, *Hak Asasi Manusia dalam Konstitusi Indonesia*, Jakarta: Kencana, cetakan-III. 2009.
- Mohammed Kemal Dermawan, *Strategi Pencegahan Kejahatan*, : Citra Aditya Bhakti, 1994.
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investori Indonesia*, (Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2003.
- Muhammad Syukri Albani Nasution, *Hukum dalam Pendekatan Filsafat*, Ctk. Kedua, Kencana, Jakarta, 2017.
- Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurumetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990.
- Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kompas, 2003).
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, cet. VI, : PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Setiono, “*Rule of Law*”, Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004.
- Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2005.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005.

Jurnal

- Damanhuri Fattah, “ Teori Keadilan Menurut John Rawls”, terdapat dalam <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/TAPIS/article/view/1589> , Diakses terakhir tanggal 12 September 2018. Data PT. Gojek Indonesia Cabang Kota Salatiga, 1 Februari 2023
- etty Hasanah, “*Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia*”, artikel diakses pada 1 febuari 2023 dari <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/perlindungan.html>.

Hilda Hilmiah Diniyati, “*Perlindungan Hukum bagi Investor dalam Pasar Modal (Studi pada Gangguan Sistem Transaksi di Bursa Efek Indonesia)*”, (Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013),

Ni Putu Puspa Chandra Sari, I Nyoman Suyatna, Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Gojek Online, *Kertha Semaya*, Vol. 06, No. 02, Maret 2018

Rafael La Porta, “Investor Protection and Corporate Governance; Journal of Financial Economics”, no. 58, Oktober 1999.

Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, “*Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*”, cet. 1, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2013), h. 261.

Undang-Undang

Berasal dari Pasal 28 J Perubahan Kedua UUD 1945.

Berasal dari rumusan Pasal 28I Ayat (1) Perubahan Kedua yang perumusannya mengandung kontroversi di kalangan banyak pihak.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada :

Driver Gojek

Di

Kota Salatiga

Dengan hormat,

Saya Agus Dodi Praptomo selaku mahasiswa Universitas UNDARIS program studi Magister Ilmu Hukum sedang melakukan penelitian untuk pembuatan Tesis saya yang berjudul : Kedudukan Hukum Konsumen Gojek online ditinjau dari Undang-Undang no.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbasis Hak Asasi Manusia (Studi Kasus Gojek Online di Kota Salatiga).

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan kesungguhan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Atas kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon kuesioner diisi oleh Saudara/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang telah tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Wajib menjawab seluruh pernyataan yang disediakan.

Profil Responden

1. Jenis kelamin :
 Pria
 Wanita
2. Usia Anda :
 20-35 tahun
 >35 tahun
3. Apakah Anda merupakan driver Gojek di Kota Salatiga?
 Ya
 Tidak

(Jika jawaban Anda *tidak*, silahkan abaikan kuesioner ini. Terima kasih.)

Lampiran 2

KUESIONER PERTANYAAN UNTUK DRIVER GOJEK

Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban Anda untuk tabel di bawah ini!

1. Apakah pekerjaan sebagian driver saat ini merupakan :

- Pekerjaan Utama
 Pekerjaan Sampingan

2. Apakah Driver mengetahui resiko dan tanggung jawab pekerjaan sebagai driver?

- Mengetahui
 Tidak mengetahui

3. Fitur atau pelayanan apa saja yang sering digunakan konsumen ?

- Go-Ride*
 Go-Car
 Go-Food
 Go-Send

4. Apakah sebagai driver selama bekerja di PT.Gojek mendapatkan hak sebagai berikut, silahkan isi kolom dengan tanda checklist (✓)

No	Pertanyaan	Sudah	Belum
1.	Menerima bayaran sesuai aplikasi		
2.	Hak perlindungan hukum		
3.	Hak Pembelaan diri		

Lampiran 3

KUESIONER PENELITIAN

Kepada :

Konsumen Pengguna Aplikasi Gojek “

Di

Kota Salatiga

Dengan hormat,

Saya Agus Dodi Praptomo selaku mahasiswa Universitas UNDARIS program studi Magister Ilmu Hukum sedang melakukan penelitian untuk pembuatan Tesis saya yang berjudul : Kedudukan Hukum Konsumen Gojek online ditinjau dari Undang-Undang no.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbasis Hak Asasi Manusia (Studi Kasus Gojek Online di Kota Salatiga).

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan kesungguhan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Atas kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon Kuesione diisi oleh Saudara/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang telah tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Wajib menjawab seluruh pernyataan yang disediakan.

Profil Responden

1. Jenis kelamin :

- Pria
 Wanita

2. Usia Anda :

- 20-35 tahun
 >35 tahun

3. Apakah Anda menggunakan Gojek di Kota Salatiga?

- Ya
 Tidak

(Jika jawaban Anda *tidak*, silahkan abaikan kuesioner ini. Terima kasih.)

Lampiran 4

KUESIONER PERTANYAAN

UNTUK KONSUMEN GOJEK

Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban Anda untuk tabel di bawah ini!

A. Pernyataan Kewajiban Konsumen Gojek

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah Setiap kali melakukan pemesanan pada aplikasi gojek, anda membaca petunjuk dan informasi yang tertera sampai akhir		
2	Apakah Anda Mengikuti petunjuk prosedur penggunaan dan pemakaian aplikasi gojek dengan benar		
3	Apakah anda selalu beritikad baik dalam melakukan order barang/jasa setiap kali anda melakukan pemesanan		
4	Apakah anda melakukan pembayaran sesuai dengan nilai yang tertera di aplikasi saat anda memesan barang/jasa		
5	Apakah anda mengikuti dan menyetujui penyelesaian masalah sesuai kesepakatan kedua bela pihak jika terjadi keadaan pemesanan barang/jasa yang tidak sesuai.		

B. Pertanyaan Pemenuhan Hak Konsumen Gojek

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah Anda merasa Nyaman menggunakan aplikasi gojek.		
2	Apakah anda merasakan aman menggunakan aplikasi gojek.		
3	Apakah barang/jasa yang anda pesan dengan aplikasi gojek sesuai dengan yang ada diaplikasi.		
4	Apakah anda mendapatkan hak mendapat informasi luas mengenai penggunaan dan pemesanan pada aplikasi gojek		
5	Apakah driver gojek berperilaku ramah dan sopan.		
6	Apakah informasi yang ada diaplikasi gojek sesuai dengan yang anda pesan.		
7	Apakah Pengantaran Pesanan anda oleh driver gojek sesuai alamat yang anda tuju.		
8	Apakah anda mendapat jaminan keselamatan dari driver gojek.		
9	Apakah Anda mendapatkan keamanan dari driver gojek.		
10	Apakah anda pernah mendapatkan masalah selama menggunakan aplikasi gojek.		
11	Apakah anda pernah mendapat ganti rugi.		
12	Apakah anda mendapatkan pelayanan custimer service/ media penyampai keluhan pelanggan.		
13	Apakah anda diperlakukan dengan baik selama melakukan pemesanan pada aplikasi gojek.		
14	Apakah anda diberikan hak untuk memilih pelayanan pada aplikasi gojek		
15	Apakah anda melakukan pembayaran sesuai dengan yang tertera pada pesanan anda di aplikasi gojek.		

DOKUMENTASI



Izin penelitian Kesbangpol Kota Salatiga



Wawancara Driver Gojek



Wawancara Konsumen Gojek

LAMPIRAN ANALISIS KUESIONER

I		Hasil Analisis Kuesioner Kewajiban Konsumen															
No	Pertanyaan	Responden/ Konsumen															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Apakah Setiap kali melakukan pemesanan pada aplikasi gojek, anda membaca petunjuk dan informasi yang tertera sampai akhir	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
2	Apakah Anda Mengikuti petunjuk prosedur penggunaan dan pemakaian aplikasi gojek dengan benar	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Apakah anda selalu beritikad baik dalam melakukan order barang/jasa setiap kali anda melakukan pemesanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Apakah anda melakukan pembayaran sesuai dengan nilai yang tertera di aplikasi saat anda memesan barang/jasa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Apakah anda mengikuti dan menyetujui penyelesaian masalah sesuai kesepakatan kedua bela pihak jika terjadi keadaan pemesanan barang/jasa yang tidak sesuai.	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Total Skor		5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5

Keterangan :

Jawaban Ya : Kode 1

Jawaban Tidak : Kode 0

Skor Nilai

0-3 : Tidak Menjalankan Kewajiban sebagai Konsumen

4-5 : Konsumen menjalankan Kewajiban

I		Hasil Analisis Kuesioner Kewajiban Konsumen																															
No	Pertanyaan	Responden/ Konsumen																															
		17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32																
1	Apakah Setiap kali melakukan pemesanan pada aplikasi gojek, anda membaca petunjuk dan informasi yang tertera sampai akhir	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1																
2	Apakah Anda Mengikuti petunjuk prosedur penggunaan dan pemakaian aplikasi gojek dengan benar	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1																
3	Apakah anda selalu beritikad baik dalam melakukan order barang/jasa setiap kali anda melakukan pemesanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																
4	Apakah anda melakukan pembayaran sesuai dengan nilai yang tertera di aplikasi saat anda memesan barang/jasa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																
5	Apakah anda mengikuti dan menyetujui penyelesaian masalah sesuai kesepakatan kedua bela pihak jika terjadi keadaan pemesanan barang/jasa yang tidak sesuai.	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1																	
Total Skor		4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5																

Keterangan :

Jawaban Ya : Kode 1

Jawaban Tidak : Kode 0

Skor Nilai

0-3 : Tidak Menjalankan Kewajiban sebagai Konsumen

4-5 : Konsumen menjalankan Kewajiban

Hasil Analisis Kuesioner Kewajiban Konsumen

No	Pertanyaan	Responden/ Konsumen													
		33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	
1	Apakah Setiap kali melakukan pemesanan pada aplikasi gojek, anda membaca petunjuk dan informasi yang tertera sampai akhir	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	
2	Apakah Anda Mengikuti petunjuk prosedur penggunaan dan pemakaian aplikasi gojek dengan benar	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
3	Apakah anda selalu beritikad baik dalam melakukan order barang/jasa setiap kali anda melakukan pemesanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	Apakah anda melakukan pembayaran sesuai dengan nilai yang tertera di aplikasi saat anda memesan barang/jasa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	Apakah anda mengikuti dan menyetujui penyelesaian masalah sesuai kesepakatan kedua belah pihak jika terjadi keadaan pemesanan barang/jasa yang tidak sesuai.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
Total Skor		5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	

Keterangan :

Jawaban Ya : Kode 1

Jawaban Tidak : Kode 0

Skor Nilai

0-3 : Tidak Menjalankan Kewajiban sebagai Konsumen

4-5 : Konsumen menjalankan Kewajiban

No	Pertanyaan Hak dan Perlindungan Konsumen	Responden/ Konsumen															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Apakah Anda merasa Nyaman menggunakan aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Apakah anda merasakan aman menggunakan aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Apakah barang/jasa yang anda pesan dengan aplikasi gojek sesuai dengan yang ada diaplikasi.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Apakah anda mendapatkan hak mendapat informasi luas mengenai penggunaan dan pemesanan pada aplikasi gojek	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
5	Apakah driver gojek berperilaku ramah dan sopan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
6	Apakah informasi yang ada diaplikasi gojek sesuai dengan yang anda pesan.	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
7	Apakah Pengantaran Pesanan anda oleh driver gojek sesuai alamat yang anda tuju.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	Apakah anda mendapat jaminan keselamatan dari driver gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	Apakah Anda mendapatkan keamanan dari driver gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	Apakah anda pernah mendapatkan masalah selama menggunakan aplikasi gojek.	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	Apakah anda pernah mendapat ganti rugi.	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
12	Apakah anda mendapatkan pelayanan customer service/ media penyampai keluhan pelanggan.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	Apakah anda diperlakukan dengan baik selama melakukan pemesanan pada aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
14	Apakah anda diberikan hak untuk memilih pelayanan pada aplikasi gojek	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	Apakah anda melakukan pembayaran sesuai dengan yang tertera pada pesanan anda di aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Kode 1 Untuk Jawaban Ya**Kode 2 Untuk Jawaban Tidak**

No	Pertanyaan Hak dan Perlindungan Konsumen	Responden/ Konsumen															
		17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	Apakah Anda merasa Nyaman menggunakan aplikasi gojek.	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
2	Apakah anda merasakan aman menggunakan aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	Apakah barang/jasa yang anda pesan dengan aplikasi gojek sesuai dengan yang ada diaplikasi.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
4	Apakah anda mendapatkan hak mendapat informasi luas mengenai penggunaan dan pemesanan pada aplikasi gojek	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	Apakah driver gojek berperilaku ramah dan sopan.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	Apakah informasi yang ada diaplikasi gojek sesuai dengan yang anda pesan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	
7	Apakah Pengantaran Pesanan anda oleh driver gojek sesuai alamat yang anda tuju.	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	Apakah anda mendapat jaminan keselamatan dari driver gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
9	Apakah Anda mendapatkan keamanan dari driver gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	Apakah anda pernah mendapatkan masalah selama menggunakan aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	Apakah anda pernah mendapat ganti rugi.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
12	Apakah anda mendapatkan pelayanan custimer service/ media penyampai keluhan pelanggan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	Apakah anda diperlakukan dengan baik selama melakukan pemesanan pada aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	Apakah anda diberikan hak untuk memilih pelayanan pada aplikasi gojek	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	Apakah anda melakukan pembayaran sesuai dengan yang tertera pada pesanan anda di aplikasi gojek.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	

Kode 1 Untuk Jawaban Ya

Kode 2 Untuk Jawaban Tidak

No	Pertanyaan Hak dan Perlindungan Konsumen	Responden/Konsumen													
		33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	
1	Apakah Anda merasa Nyaman menggunakan aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	Apakah anda merasakan aman menggunakan aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	Apakah barang/jasa yang anda pesan dengan aplikasi gojek sesuai dengan yang ada diaplikasi.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	Apakah anda mendapatkan hak mendapat informasi luas mengenai penggunaan dan pemesanan pada aplikasi gojek	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	Apakah driver gojek berperilaku ramah dan sopan.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	Apakah informasi yang ada diaplikasi gojek sesuai dengan yang anda pesan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	Apakah Pengantaran Pesanan anda oleh driver gojek sesuai alamat yang anda tuju.	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
8	Apakah anda mendapat jaminan keselamatan dari driver gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	Apakah Anda mendapatkan keamanan dari driver gojek.	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	Apakah anda pernah mendapatkan masalah selama menggunakan aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	Apakah anda pernah mendapat ganti rugi.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
12	Apakah anda mendapatkan pelayanan custimer service/ media penyampai keluhan pelanggan.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	Apakah anda diperlakukan dengan baik selama melakukan pemesanan pada aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	Apakah anda diberikan hak untuk memilih pelayanan pada aplikasi gojek	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	Apakah anda melakukan pembayaran sesuai dengan yang tertera pada pesanan anda di aplikasi gojek.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Kode 1 Untuk Jawaban Ya

Kode 2 Untuk Jawaban Tidak

BIODATA PENELITI

Nama : Agus Dodi Praptomo
NIK : 1871112808850004
Tempat/Tanggal Lahir : Wonogiri, 28 Agustus 1985
Agama : Islam
Pendidikan Terakhir : S1 Hukum
Pekerjaan : Wiraswata
Alamat Rumah : Jl. Tentara Pelajar No.9 Rt 007 rw 02
Kel. Gedang Anak, Kec. Ungaran
Timur. Kab. Semarang
Email : Jannah14hoci@gmail.com
Whatshaap : 0896.31376237