

**PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI TRANSPORTASI MELALUI
SISTEM *ONLINE* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Bagian

Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Oleh :

LAUDITTA SORAYA HATI

02011281722116

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

2021

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : LAUDITTA SORAYA HATI
NIM : 02011281722116
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

JUDUL SKRIPSI

**PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI TRANSPORTASI MELALUI
SISTEM *ONLINE* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada Tanggal 25 Maret 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program
Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Mengesahkan,

Pembimbing Utama

Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum
NIP: 195806011985112001

Pembimbing Pembantu

Sri Turatmivah, S.H., M.Hum
NIP: 196511011992032001



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya

Dr. Febrina, S.H., M.S
NIP: 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Lauditta Soraya Hati
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 02011281722116
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta/ 01 Maret 1999
Fakultas : Hukum
Status Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 2021



Lauditta Soraya Hati
02011281722116

Motto:

“Dan Dia bersama kamu dimana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.”

(Q.S Al- Hadid: 4)

“Tujuan kehidupan bukan hanya untuk bertahan hidup, namun untuk berkembang dan melakukan seluruhnya dengan semangat, belas kasihan, humor dan gaya.”

(Maya Angelou)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- 1. Kedua Orang Tua-ku**
- 2. Saudara-saudara-ku**
- 3. Sahabat dan teman-teman-ku**
- 4. Almamaterku**

KATA PENGANTAR

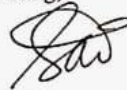
Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, nikmat keimanan, kesempatan, kekuatan dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar. Judul skripsi yang diangkat ini adalah “PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI TRANSPORTASI MELALUI SISTEM *ONLINE* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”. Tujuan dari pembentukan skripsi ini adalah dalam rangka tugas akhir dan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Tujuan dari penulisan skripsi ini dalam rangka mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum serta apa akibat hukum dari adanya pencantuman klausula eksonerasi dalam aplikasi transportasi melalui sistem online.

Penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini tidak hanya dari diri penulis semata, namun juga berdasarkan doa, dukungan, serta semangat yang tiada hentinya diberikan oleh orang tua, pembimbing, saudara, sahabat, serta seluruh teman yang memberikan dukungan tiada hentinya sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya dalam membantu dan mendukung proses penyelesaian skripsi ini hingga selesai. Penulis mengharapkan bahwa apa yang telah dituliskan dalam skripsi ini memberikan kebermanfaatn kepada seluruh pihak yang membacanya.

Terakhir, secara sadar bahwa penulis masih sangat banyak memiliki kekurangan yang berdasarkan terhadap hal tersebut maka saran serta kritik dan masukan merupakan hal yang penulis harapkan agar skripsi ini menjadi lebih baik kembali dalam memberikan kemanfaatan.

Palembang, 2021



Lauditta Soraya Hati
NIM. 02011281722116

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih terhadap semua pihak atas seluruh dukungan, masukan, bantuan, semangat serta bimbingan yang diberikan kepada:

1. Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat keberkahan kedalam kehidupan sebagai tempat memanjatkan dan tempat untuk bersandar;
2. Kepada Kedua Orang Tuaku dan adikku Pamela yang sangat saya sayangi yang selalu memberikan doa, dukungan serta semangat tiada hentinya yang tanpa mereka saya bukan apapun;
3. Bapak Dr. Febrian, S.H., MS., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya beserta Wakil Dekan I Bapak Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., MCL., Wakil Dekan II Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum., dan Wakil Dekan III Bapak Dr. Murzal Zaidan S.H., M.Hum;
4. Ibu Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum, selaku Ketua Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya serta selaku dosen Pembimbing Pembantu yang telah memberikan waktu dan bersedia memberikan bimbingan, bantuan kepada saya dari awal hingga akhir tanpa lelah, masukan, dan nasihat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
5. Ibu Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan waktu serta sangat banyak membantu yang tanpa lelah memberikan bimbingan kepada saya dari awal hingga akhir, nasihat serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.;
6. Bapak Muhamad Rasyid, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dari awal hingga penulisan skripsi ini berlangsung;

7. Bapak Agus Ngadino, S.H., M.H., selaku Pelatih dan Pembimbing dalam kompetisi debat yang meluangkan waktunya membimbing serta memberikan nasihat yang tanpa lelah sehingga mengajarkan banyak hal dari kemampuan berdebat, karakter yang baik serta pengetahuan yang menjadikan saya pribadi yang lebih baik;
8. Semua Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu selama proses belajar mengajar di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
9. Seluruh staf akademik Fakultas Hukum dan Laboratorium Hukum Universitas Sriwijaya yang selama ini telah membantu penulis dalam mempersiapkan skripsi ini;
10. Sahabatku dalam LATFR, Aurell Safira Izzati, Tasya Sabahunnur, Fira Khairunnisa Rania dan Siti Risma yang tiada hentinya memberikan semangat, dukungan dan bantuan semua canda tawa serta tangis air mata yang selalu hadir dari awal perkuliahan;
11. Sahabatku, Siti Hartini, Amalia, Alvin Yehuda Wijaya, Ananda Darmawan, Fernando, Luckyanes L. P. Ginting, Robin, serta teman seperbimbingan dan KHL 2020 dan seluruh teman yang tidak bisa saya sebutkan semua yang membantu, memberikan tawa selama perkuliahan hingga akhir skripsi;
12. Tim Debat UIN kak Shafira Arizka Maulidyna dan Salsabila Neivada Putri yang memberikan dukungan dan doa selama proses debat hingga penulisan skripsi ini berlangsung;
13. Seluruh anggota Komunitas Riset dan Debat Laboratorium Hukum UNSRI, kak Shafira, kak Stellen, kak Iqbal, kak Seri Andesi, Kak Joshua, Kak Fatimah, Kak Rio, kak Jimmy, Salsa dan Fadiya yang telah berbagi ilmu, waktu, pengalaman dan tanggung jawab bersama serta dukungan yang selalu ada.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Kerangka Teori.....	15
1. Teori Perjanjian	16
2. Teori Perlindungan Hukum	16
3. Teori Tanggung Jawab	24
F. Ruang Lingkup	26
G. Metode Penelitian	26
1. Jenis Penelitian	26
2. Pendekatan Penelitian.....	26
A. Pendekatan Undang-Undang	26
B. Pendekatan Konseptual.....	27

C. Sumber Bahan Hukum.....	28
D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	29
E. Teknik Analisis Bahan Hukum.....	30
F. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	30
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	31
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	31
1. Pengertian Perjanjian.....	31
2. Syarat Sah Perjanjian.....	34
3. Asas-Asas Umum Perjanjian.....	38
4. Jenis-Jenis dari Perjanjian	43
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Baku.....	45
1. Pengertian Perjanjian Baku	45
2. Jenis dan Fungsi Perjanjian Baku.....	49
3. Pengertian dan Pengaturan Klausula Baku	51
4. Klausula Eksonerasi pada Perjanjian Baku	52
C. Tinjauan Umum Tentang Transportasi Melalui Sistem <i>Online</i>	55
1. Pengertian dan Dasar Hukum Transportasi Melalui Sistem <i>Online</i>	55
2. Para Pihak Dalam Transportasi Melalui Sistem <i>Online</i>	58
3. Jenis-Jenis Transportasi Melalui Sistem <i>Online</i>	61
D. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	65
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	65
2. Tujuan dan Asas Perlindungan Konsumen	66
3. Hak dan Kewajiban dalam Perlindungan Konsumen.....	69
BAB III PEMBAHASAN	77

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transportasi Melalui Sistem <i>Online</i> Dengan Adanya Klausula Eksonerasi Yang Mengalihkan Tanggung Jawab Sebagaimana Diatur Dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen	77
1. Kajian Hubungan Hukum Para Pihak Transportasi Melalui Sistem <i>Online</i>	77
2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transportasi Melalui Sistem <i>Online</i> Dengan Adanya Klausula Eksonerasi Yang Mengalihkan Tanggung Jawab	89
B. Akibat Hukum Klausula Eksonerasi Yang Terdapat Pada Aplikasi Transportasi Melalui Sistem <i>Online</i> Yang Mengalihkan Tanggung Jawab Sebagaimana Diatur Dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen	103
1. Klausula Eksonerasi Yang Terdapat Pada Aplikasi Transportasi Melalui Sistem <i>Online</i>	103
2. Akibat Hukum Klausula Eksonerasi Yang Terdapat Pada Aplikasi Transportasi Melalui Sistem <i>Online</i>	114
BAB IV KESIMPULAN	121
A. Kesimpulan	121
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Adanya sintesis antara teknologi dengan transportasi menghadirkan transportasi melalui sistem online sebagai salah satu transportasi umum yang digemari masyarakat saat ini. Penggunaan transportasi sistem online mengharuskan pihak konsumen mengikatkan dirinya kepada kontrak tertulis berbentuk dokumen elektronik mengenai syarat dan ketentuan yang telah dibentuk sepihak oleh pelaku usaha yakni penyedia jasa tersebut yang isinya mengarah menguntungkan pembuat kontrak tersebut. Skripsi dengan judul *Pencantuman Klausula Eksonerasi Transportasi Melalui Sistem Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* ini menggunakan metode yuridis normatif dengan tujuan untuk menganalisis bagaimana perlindungan hukum serta akibat hukum dari adanya pencantuman klausula eksonerasi pada aplikasi transportasi melalui sistem online. Permasalahan timbul ketika syarat dan ketentuan tersebut dicantumkan dengan memuat ketentuan yang menguntungkan pihak pelaku usaha yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK yang disebut sebagai klausula eksonerasi, sehingga menimbulkan pertanyaan bagaimana bentuk perlindungan serta akibat hukum bagi konsumen dari adanya pencantuman klausula eksonerasi pada transportasi melalui sistem online. Hasil dari penelitian menunjukkan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa dari adanya pencantuman klausula eksonerasi pada transportasi melalui sistem online telah diatur dalam Pasal 18 dan Pasal 52 huruf c UUPK yang mengatur bagaimana seharusnya klausul dalam perjanjian baku serta bentuk pengawasannya dan konsumen yang merasa dirugikan dapat melakukan gugatan sesuai dengan Pasal 45 UUPK. Serta akibat hukum yang timbul adalah batal demi hukum sesuai dengan Pasal 18 angka 3 UUPK. Sebagai saran bahwa sebaiknya konsumen harus lebih aktif dalam membaca klausula baku dalam syarat dan ketentuan pada transportasi melalui sistem online serta pelaku usaha harus lebih memperhatikan apabila membentuk perjanjian baku yang disesuaikan dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Klausula Eksonerasi; Transportasi Melalui Sistem Online; Perlindungan Konsumen

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum
NIP: 195806011985112001

Pembimbing Pembantu

Sri Turatmiah, S.H., M.Hum
NIP: 196511011992032001

Ketua Bagian Hukum Perdata

Sri Turatmiah, S.H., M.Hum
NIP: 196511011992032001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertambahan serta ekspansi terutama pada lingkup teknologi serta ilmu pengetahuan melahirkan berbagai macam hasil yakni berupa barang ataupun jasa. Hal tersebut didasari oleh rasa keinginan manusia untuk memudahkan serta memenuhi kebutuhan hidup manusia. Dampak dari adanya perkembangan terutama dibidang teknologi dan informasi menghantarkan perubahan perilaku serta pola pikir manusia secara luas. Masyarakat dapat memanfaatkan teknologi untuk menunjang aktivitas mereka tanpa ada batasan dalam ranah berkomunikasi hingga dalam mengakses sesuatu yang dibutuhkan dalam waktu yang cepat walau dengan jarak yang jauh.

Sejarah mencatat bahwa perkembangan teknologi tersebut telah bergulir sejak tahun 1748 ditandai dengan adanya suatu revolusi industri yang pertama. Revolusi Industri sendiri hingga saat ini telah melalui empat periode. Periode pertama yakni revolusi industri satu diawali dengan penemuan mesin beruap. Akhir abad 19 revolusi kedua terjadi yang mana menghadirkan mesin yang ditenagai listrik dalam rangka berkegiatan untuk produksi masal.

Memasuki tahun 1970 menjadi pertanda revolusi industri yang ketiga dengan kehadiran teknologi komputer dalam penggunaannya pada ranah manufaktur.¹ Hingga yang terakhir sampai pada tahap revolusi industri keempat dimana semua berjalan dan bergerak menggunakan teknologi internet atau era '*internet of things*'.

Internet merupakan suatu perwujudan dari perkembangan teknologi dan informasi yang dapat diartikan sebagai wadah berkomunikasi dan mencari informasi secara elektronik yang berdampak kepada hampir keseluruhan aspek yang salah satunya digunakan untuk pencarian data dan mengirim pesan melalui jejaring sosial termasuk di dalamnya adalah digunakan sebagai alat perdagangan.² Dalam perkembangannya, internet hadir untuk memberikan kemudahan dalam setiap aspek kegiatan manusia saat ini. Hal ini didorong oleh semakin meningkatnya mobilitas dan aktivitas manusia dalam menjalankan kegiatan sehari-harinya. Sebagai jawaban untuk memenuhi kebutuhan manusia yang semakin meningkat maka era digitalisasi internet mulai berkembang pesat dan menyeluruh dengan melahirkan inovasi-inovasi terbaru. Salah satu dampak adanya perkembangan teknologi yakni merambah ke dunia transportasi yang mana transportasi saat ini berbasis secara *online*.

¹ Hoedi Prasetyo dan Wahyudi Sutopo, Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset, *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, Januari 2018, Vol. 13 No. 1, hlm. 17.

² Geistiar Yoga Pratama et.al., Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Diponegoro Law Jurnal*, 2016, Vol. 5 No.3, hlm.1-2

Transportasi merupakan suatu aspek utama yang memengaruhi berbagai sistem seperti sistem dalam pemerintahan hingga kedalam sistem kehidupan.³ Transportasi merupakan suatu alat yang memudahkan manusia agar dapat mencapai destinasi tujuan yakni berpindah dari suatu tempat ke tujuan yang berbeda. Adapun transportasi hadir berupaya mempersingkat waktu perjalanan yang ditempuh oleh manusia. Hal yang mempengaruhi pentingnya transportasi sebagai komponen utama dalam kehidupan adalah keadaan sosial demografis dan peningkatan kepadatan penduduk yang berdasarkan hal tersebut dapat terlihat kinerja dan kemampuan transportasi dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat.⁴

Berdasarkan kondisi tersebut, maka transportasi menjadi salah satu hal yang diminati dan dibutuhkan oleh manusia dalam rangka mempermudah aktivitas kegiatan mereka. Dalam perkembangannya, peminatan dalam menggunakan transportasi terutama kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang cukup besar. Badan Pusat Statistik memberikan penjabaran data yakni terdapat peningkatan akumulasi sepeda motor dalam periode 2015-2016 sebanyak 6.268.815 unit yang prosentase peningkatan sebanyak 6,34%.⁵ Sejalan dengan hal tersebut, peningkatan dari penggunaan kendaraan bermotor juga menambah tingkat kemacetan, kebutuhan akan lahan parkir yang semakin

³ Siti Aminah, Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan, *Jurnal Teknik Sipil UBL*, April 2018, Vol. 9 No. 1, hlm.1142

⁴*Ibid.*, hlm.1142

⁵ Ayu Aziah dan Popon Rabia Adawia, Analisis Perkembangan Industri Transportasi online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia), *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, September 2018, Vol. 18 No. 2, hlm.149

bertambah serta polusi udara juga semakin meningkat. Hal ini juga memunculkan problematika baru yang tentu akan menghambat aktivitas manusia dalam kegiatan sehari-harinya.

Salah satu cara untuk mengatasi peningkatan kendaraan bermotor tersebut adalah dengan diadakannya transportasi publik. Transportasi publik merupakan suatu angkutan atau transportasi umum berupa suatu barang dan/atau orang yang pergerakannya menggunakan moda tertentu serta melakukan pembayaran.⁶ Hal ini mengantisipasi dari adanya penambahan kendaraan bermotor. Selain itu, adanya transportasi publik dapat mengurangi tingkat kemacetan, tingkat polusi, hingga membantu masyarakat yang membutuhkan moda transportasi namun yang tidak dapat memilikinya. Beberapa variasi hadir menjadi salah satu model transportasi publik, seperti halnya ojek, taksi, bus, kereta dan pesawat. Dengan adanya variasi dalam transportasi publik, hal ini menjadikan masyarakat dapat memilih moda transportasi publik sesuai dengan kebutuhan pribadi.

Sebagai bentuk perkembangan yang ada, lahir perpaduan antara kebutuhan masyarakat akan moda transportasi dengan inovasi dalam teknologi informasi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang butuh kecepatan dan kemudahan dari segi mobilitas yakni dengan adanya transportasi melalui sistem online. Sintesis antara teknologi dengan jasa transportasi umum yang menggunakan internet sebagai basis dalam berkegiatan dari mulainya

⁶ Siti Aminah, *Op.cit.*, hlm.1144

melakukan pemesanan hingga melakukan transaksi disebut dengan transportasi *online*.⁷ Transportasi melalui sistem online hadir menjadi salah satu alternatif transportasi publik yang mendapatkan respon positif dari masyarakat akan kehadirannya. *GO-JEK* serta *Grab* merupakan salah satu angkutan *online* terdapat di Indonesia.

Go-Jek lahir dari perseroan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yang telah hadir sejak 2010 di Jakarta⁸. *Go-Jek* lahir didasari oleh keinginan untuk memberikan solusi kepada masyarakat pengguna moda transportasi untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan hidup di tengah kemacetan perkotaan. Kehadiran awal *Go-Jek* merupakan suatu usaha yang memberikan pelayanan pemesanan ojek melalui panggilan serta dalam ruang lingkup terbatas yakni seputaran Jakarta. Sejak tahun 2015, *Go-Jek* melakukan perkembangan dengan pengaruh dari adanya teknologi yakni menciptakan suatu sistematika yang tersusun dengan lebih baik. Adapun hal tersebut menghasilkan suatu aplikasi yang digunakan untuk melakukan pemesanan jasa ojek secara *online* melalui aplikasi tersebut. Di dalam perkembangannya, aplikasi tersebut, tidak hanya menawarkan kemudahan dalam memesan ojek secara *online*, namun terdapat beberapa fitur tambahan seperti dapat langsung memesan makanan secara *online* yakni melalui *Go-Food*, melakukan transaksi pembayaran secara *online* baik untuk digunakan dalam layanan yang disediakan dalam aplikasi tersebut

⁷ Geistiar Yoga Pratama et.al., *Op. Cit.*, hlm.2-3

⁸ Berta Salim dan John J.O.I. Ihalauw, Transformasi Model Bisnis *Go-Jek* Untuk Keunggulan-Kompetitif Dalam Perkembangan Ekonomi-Berbagi Dari Sudut Pandang Pelanggan, *Journal of Business & Applied Management*, 2017, Vol. 10 No. 2, hlm.106

maupun dilakukan pada *merchant* yang bekerja sama dengan platform *online* ini serta berbagai layanan lain yang ditawarkan oleh platform transportasi melalui sistem online tersebut. Aplikasi ini dapat digunakan dengan cara melakukan pengunduhan di ponsel pintar pribadi yang membutuhkan jasa moda transportasi melalui sistem online tersebut. Sejalan dengan *Go-Jek*, *Grab* sebagai salah satu pesaing *Go-Jek* dalam memberikan layanan jasa transportasi secara *online* yang di dalamnya juga terdapat beberapa fitur tambahan untuk menunjang kenyamanan pengguna aplikasi tersebut.

Apabila *Go-Jek* memiliki fitur pembayaran melalui layanan *Go-Pay*, maka pada *Grab* memiliki *OVO* sebagai salah satu fitur layanan yang disediakan untuk melakukan transaksi pembayaran di aplikasi tersebut maupun di *merchant* yang bekerjasama dengan *Grab* maupun *OVO*.⁹ *OVO* sendiri pertama kali lahir pada tahun 2017 yang berada di bawah PT. Visionet Internasional. Awalnya *OVO* hadir bekerjasama dengan perusahaan *Lippo* seperti *Hypermart* namun pada perkembangannya *OVO* sendiri sengaja dirancang untuk menjadi platform yang terbuka. Pada Juli 2018, *OVO* mengumumkan melakukan kerjasama dengan beberapa platform lainnya salah satunya adalah *Grab* serta *Tokopedia*. Dalam hal ini, *OVO* bergerak menjadi salah satu metode pembayaran non tunai yang dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu aplikasi tersebut.

⁹ Anonim, “Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman Dan Logistik”, <https://www.grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/>, diunduh pada tanggal 05 September 2020, pukul 13.22 WIB.

Sebagaimana yang terjadi dalam hubungan hukum secara konvensional, di dalam transaksi elektronik terdapat suatu pengaturan atau syarat yang disebut dengan klausula baku yakni merupakan adalah sebuah ketentuan serta syarat yang mana disiapkan terlebih dahulu dan dipatenkan oleh pihak pelaku usaha yang tertuang dalam bentuk tertulis.¹⁰ Menurut Clayton, hal yang mendorong pengadaan suatu klausula baku oleh pelaku usaha yakni didasarkan kepada tiga hal. Pertama, klausula baku menekan biaya transaksi. Kedua, memberikan manfaat yang berhubungan dengan eksternalitas jaringan. Ketiga, memberikan kemudahan mengontrol biaya agensi dalam transaksi massal dalam pasar.¹¹ Dikarenakan klausula baku dibentuk oleh pelaku usaha, hal ini memperlihatkan terdapat posisi yang lebih kuat diantara konsumen dan pelaku usaha.

Perihal tersebut dapat dinyatakan adanya perbedaan dalam klausul yang ditetapkan pada transportasi melalui sistem online dengan klausul yang berada di transportasi publik yang tidak berbasis *online*. Beberapa klausul atau syarat pada transportasi melalui sistem online yang saat ini berbasis kepada kendaraan bermotor roda dua ataupun empat serta dituangkan kedalam suatu laman dan secara tertulis yang berada di dalam aplikasi transportasi melalui sistem online tersebut. Berbanding terbalik dengan transportasi publik konvensional seperti ojek maupun taksi konvensional yang mana ketentuan atau syarat tersebut

¹⁰ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media, Depok, 2018, hlm.72

¹¹ David M.L. Tobing, *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2019, hlm.35

hanya didasarkan pada kesepakatan apabila dibahas oleh pihak konsumen sebelumnya maupun dibuat secara sepihak tanpa adanya pemberitaan terhadap pihak konsumen. Contoh lainnya dapat terlihat pada bus yang mana penetapan klausul bakunya didasarkan kepada hasil perundingan antara organda dengan Dinas Perhubungan. Adapun hasil tersebut memiliki tujuan dalam rangka penyeragaman isi kesepakatan yang dituangkan kedalam selemba tiket walau perusahaan tertentu memilik kebijakan tambahan.¹² Isi kesepakatan tersebut semuanya ditulis pada suatu dokumen yang terletak pada tiket bus itu sendiri.

Dalam pembentukannya, klausul yang terdapat pada klausula baku lebih condong menguntungkan pelaku usaha ketimbang pihak konsumen. Terlebih di dalam klausula tersebut sering dijumpai frasa yang seakan memojokan konsumen sehingga hal ini mengakibatkan konsumen menyetujui klausula tersebut yang salah satunya memberikan pengalihan tanggung jawab dari pihak penyedia klausula baku yakni pelaku usaha kepada konsumen yang dikatakan sebagai klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi merupakan suatu isi yang terdapat dalam perjanjian, yang mana terdapat suatu pembebasan kewajiban tertentu, yang mana seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha.¹³ Di posisi ini konsumen berada di keadaan yang tidak menguntungkan

¹² Putri Pratiwi Lubis dan Yunita, Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Tiket Bus Antar Kota Antar Provinsi (Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh), *JIM Bidang Hukum Keperdataan*, 2018, Vol.2 No.1, hlm. 201-202

¹³ Zakiyah, Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, *Al'Adl*, Desember 2017, Vol. IX No. 3, hlm.436

yang mana harus menerima dan menyetujui klausula tersebut agar dapat memiliki dan mendapat manfaat dari barang ataupun jasa.

Pada setiap transaksi pada platform transportasi melalui sistem online yang mana di dalamnya terdapat banyak transaksi yang dilakukan masyarakat yang secara disadari maupun tidak, terdapat pengaturan atau klausula baku yang hadir dan berada di dalamnya sebagai hal yang menjembatani aktivitas antara konsumen dengan pelaku usaha. Namun pada kenyataannya, sering dijumpai isi dari klausula baku memposisikan konsumen sebagai pihak yang lebih dirugikan. Sering kali klausula baku terletak pada posisi yang kurang dapat terlihat maupun klausula baku yang seakan memaksa pihak konsumen menyetujui sebelum dapat menggunakan aplikasi tersebut hingga adanya klausula baku yang mencantumkan klausul eksonerasi yakni ketentuan yang mencantumkan hal yang bertentangan oleh Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni:¹⁴

- a. Poin A, Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Poin G, Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

¹⁴ *Ibid.*, hlm.447

Pada Pasal 1320 KUHPerdata perihal persyaratan sah nya sebuah perjanjian yakni sudah seharusnya sebuah pengaturan yang baik harus didasarkan kepada apa yang termaktub di dalam Pasal tersebut. Maka dalam pembuatan suatu klausula baku harus didasarkan pada kesepakatan dan keuntungan bagi para pihak yang merupakan pihak pengguna transportasi dengan pihak transportasi melalui sistem online. Dalam praktiknya masih terdapat klausula baku yang tidak memperhatikan kebutuhan konsumen serta memberikan pernyataan perihal pengalihan pertanggungjawaban. Salah satu klausula yang diindikasikan sebagai suatu pengalihan tanggung jawab dapat terlihat dalam ketentuan umum *Go-Jek* pada sub-bab batasan tanggung jawab kami yakni memuat:

“Aplikasi dapat mengalami keterbatasan, penundaan, dan masalah - masalah lain yang terdapat dalam penggunaan internet dan komunikasi elektronik, termasuk perangkat Anda, Penyedia Layanan, Penyedia Konten Pihak Ketiga, Penyedia Penawaran atau Penyedia Metode Pembayaran rusak, tidak terhubung dengan internet, berada di luar jangkauan, dimatikan atau tidak berfungsi. Kami tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kegagalan pengiriman, kerusakan atau kerugian yang diakibatkan dari permasalahan diatas.”¹⁵

Hal tersebut mengindikasikan bahwa isi dari klausula dalam transportasi *online* masih terdapat syarat yang mengalihkan pertanggungjawaban pihak transportasi melalui sistem online.

¹⁵ Anonim, “*Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek*”, <https://www.gojek.com/terms-and-condition/>, diunduh pada tanggal 06 September 2020, pukul 15.25 WIB.

Terlebih melihat situasi pada masa pandemi ini yang mana semua diharuskan mengindahkan protokol kesehatan seperti menjaga jarak, menjaga kebersihan serta mengurangi aktivitas di luar yang menimbulkan berkumpulnya suatu masalah maka menjadikan aplikasi transportasi melalui sistem online yang di dalamnya menawarkan berbagai layanan di dalamnya semakin sering digunakan oleh masyarakat dalam rangka pemenuhan hidupnya. Hal ini menjadikan pentingnya perhatian pengguna kepada syarat dan ketentuan atau klausula baku dari aplikasi transportasi melalui sistem online tersebut agar tidak merugikan konsumen itu sendiri. Apabila melihat dari pengaturan terbaru yang dikeluarkan pemerintah yakni Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* di dalamnya memiliki pengaturan bahwa setiap transportasi publik yang salah satunya adalah transportasi melalui sistem online harus tetap mengindahkan dan mengutamakan kebersihan dari kendaraan serta pribadi baik dari pihak pengguna maupun dari pihak penyelenggara transportasi publik.¹⁶ Sebagai pengaturan yang tidak menjadi tambahan suatu syarat baku yang baru dalam ketentuan transaksi dalam transportasi melalui sistem online, namun hal ini menjadi himbuan dan harus dipatuhi untuk menjaga dan menghindari adanya penyebaran virus *corona* tersebut, maka hal ini menjadi perhatian

¹⁶ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)

penting bahwa setiap konsumen wajib lebih memerhatikan dan membaca pengaturan-pengaturan yang ada terlebih pada transportasi melalui sistem online yang saat ini sering digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari hal tersebut, selain pihak pelaku usaha yang dalam hal ini pihak transportasi melalui sistem online yang harus memperhatikan isi klausul agar tidak merugikan pihak konsumen maka sudah seharusnya juga pihak instansi terkait dapat ikut andil bagian dalam halnya mengeluarkan suatu regulasi yang lebih jelas serta menegaskan pengaturan yang mengatur klausula baku dalam transaksi *online*. Konsumen juga harus mengetahui cara mengupayakan haknya apabila merasa dirugikan dengan adanya pencantuman klausula yang dapat dikategorikan sebagai klausula eksonerasi tersebut.

Berdasarkan penjabaran hal diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisa klausula baku yang terdapat pada platform transportasi melalui sistem online dan mengangkatnya sebagai judul karya tulis saya yang berjudul **“PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI TRANSPORTASI MELALUI SISTEM *ONLINE* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

B. Rumusan Masalah

Didasarkan penjabaran mengenai latar belakang, penulis memfokuskan rumusan permasalahan yakni:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transportasi melalui sistem *online* dengan adanya klausula eksonerasi yang mengalihkan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Apa akibat hukum klausula eksonerasi yang terdapat pada aplikasi transportasi melalui sistem *online* yang mengalihkan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Didasarkan kepada bahasan judul skripsi, penulis membuatnya bertujuan untuk:

1. Mengetahui serta menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen pengguna transportasi melalui sistem *online* dengan klausula eksonerasi yang mengalihkan tanggung jawab sebagaimana pengaturan pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).
2. Mengetahui serta menganalisis akibat hukum klausula eksonerasi yang terdapat di aplikasi transportasi melalui sistem *online* yang mengalihkan tanggung jawab sebagaimana pengaturan pada Pasal 18 UUPK.

D. Manfaat Penelitian

Harapan penulisan skripsi berdampak akan adanya manfaat bagi semua pihak terkhususnya konsumen yang menggunakan transaksi elektronik pada transportasi melalui sistem *online* serta masyarakat luas:

1. Secara teoritis

- a. Bagi akademisi harapan dilaksanakan penelitian ini menyampaikan nilai kemanfaatan serta menjadi referensi pemikiran untuk dapat melakukan kajian yang secara khusus berkaitan pada perlindungan hukum pada pemakai jasa transportasi melalui sistem online yang di dalamnya memiliki suatu klausula yang melanggar Pasal 18 UUPK.
- b. Bagi masyarakat, diharapkan memberikan informasi mengenai pandangan pada bidang Hukum Perdata terkhusus mengenai hukum perlindungan konsumen terkait pencantuman klausula eksonerasi di dalam transportasi *online* ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- c. Bagi penulis meperoleh data serta menambahkan informasi dan rincian yang detail mengenai rumusan permasalahan berkaitan untuk penyusunan skripsi sebagai suatu langkah untuk menuntaskan studi serta mendapat gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Konsumen Pengguna, diharapkan kajian ini bermanfaat pada konsumen khususnya pengguna transportasi melalui sistem online dalam hal berupa informasi terkait akibat hukum maupun perlindungan hukum bagi pengguna transportasi melalui sistem online dari adanya pencantuman klausula yang melanggar pengaturan Pasal 18 UUPK.
- b. Bagi Penyelenggara Usaha, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pelaku usaha khususnya pengelola transportasi melalui sistem online untuk dapat memperhatikan isi dari klausula baku yang dimiliki serta akibat hukum yang ditimbulkan dari adanya pencantuman klausula eksonerasi tersebut.
- c. Bagi Pemerintah, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pemerintah terkait informasi pengaturan yang dapat dioptimalkan serta disesuaikan terhadap kebutuhan dari konsumen terkhususnya pengguna transportasi melalui sistem online.

E. Kerangka Teori

Teori merupakan seperangkat dalil mengenai hubungan antara berbagai konsep.¹⁷ Dalam hal ini, menggunakan beberapa teori untuk membantu penulis

¹⁷ Madekhan, Posisi Dan Fungsi Teori Dalam Penelitian Kualitatif, *Reforma: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 2018, Vol. 7 No. 2, hlm.63

menjawab permasalahan yang mana teori merupakan sumber inti bagi penelitian.¹⁸

Beberapa teori yang penulis gunakan dalam rangka penulisan skripsi yakni:

1. Teori Perjanjian

Teori perjanjian berperan sebagai pisau analisis rumusan masalah yang dengan mengenai akibat hukum yang terjadi dari adanya pencantuman klausula eksonerasi dalam transportasi melalui sistem online. Perjanjian merupakan perihal yang penting dalam hubungan hukum antar manusia, yang dalam hal ini perjanjian merupakan hal penting dalam keseluruhan aspek kehidupan yang salah satunya juga berpengaruh dalam berkegiatan dalam bidang bisnis. Beberapa pelaku bisnis membedakan pengertian dari perjanjian dengan kontrak. Muhammad Syaifuddin menyatakan bahwa istilah dari perjanjian dengan istilah dari kontak memiliki pengertian yang sama, apabila dikaji dalam KUHPerdatan ditemukan suatu istilah "*overeenkomst*" dan "*contract*" yang memiliki pengertian yang serupa, serta apabila menelisik pada Buku Ketiga Titel Kedua mengenai perikatan menyatakan bahwa perikatan yang terlahir oleh suatu persetujuan

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 64.

maupun kontrak memiliki istilah dari Belanda yakni “*Van verbintenissen die uit contract of overeenkomst geboren worden*”.¹⁹

Subekti menyatakan bahwa “Suatu perjanjian yang disebut juga sebagai persetujuan dikarenakan para pihak menyetujui untuk melakukan sesuatu, yang perihal ini menyatakan suatu perjanjian dan persetujuan dikategorikan sebagai kesamaan”.²⁰ Deskripsi perjanjian berada di Pasal 1313 KUHPerdara yang menjabarkan “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”

Dari suatu kontrak terdapat unsur-unsur di dalamnya. Abdulkadir Muhammad menyatakan beberapa elemen pada perjanjian yakni:²¹

1. Terdapat Para Pihak

Perihal para pihak diartikan sebagai suatu subyek dari kontrak yang mana mencakup orang maupun suatu badan hukum serta memiliki kewenangan dalam melakukan suatu prestasi atau tindakan hukum didasarkan kepada Undang-Undang.

2. Tercapai Persetujuan.

¹⁹ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, Mandar Maju, Bandung, 2012, hlm.15

²⁰ Subekti (a), *Hukum Perjanjian*, Intermassa, Jakarta, 1987, hlm.11

²¹ Abdulkadir Muhamad (a), *Hukum Perikatan*, Citra Aditya, Bandung, 1992, hlm.78

Para pihak terlibat harus menyatakan sepakat terhadap isi dan tujuan dari perjanjian serta di dalamnya tidak terdapat unsur yang dipaksakan maupun penipuan.

3. Adanya Intensi yang Ingin Digapai

Pada suatu perjanjian harus disesuaikan pada keadaan dalam ketertiban umum, kesusilaan dan perundangan yang ada dalam rangka mencapai tujuan.

4. Terdapat Pelaksanaan Dari Prestasi.

Prestasi dinyatakan sebagai suatu kewajiban yang wajib telah disepakati dan dilaksanakan oleh pihak terlibat bertimbang hal yang diperjanjikan.

5. Terdapat format khusus perihal bentuk

Poin ini mengindikasikan kontrak dapat berbentuk lisan maupun secara tertulis. Sebagaimana yang terdapat pada perundangan bahwa kontrak dengan suatu bentuk baik tertulis maupun lisan memiliki kekuatan hukum yang kuat dan mengikat.

Perjanjian dinyatakan sah serta mengikat para pihak bila bersesuaian pada Pasal 1320 KUHPer mengatur perihal persyaratan dari perjanjian, mengatakan:

“1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.”

Adapun persyaratan dua diawal yakni bagian satu dan bagian dua merupakan suatu syarat subyektif. Apabila dua persyaratan diawal tidak terpenuhi maka dapat dinyatakan bahwa perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Adapun dua syarat selanjutnya yakni bagian 3 (tiga) dan 4 (empat) merupakan suatu syarat yang obyektif, yakni batal demi hukum bila persyaratan obyektif tak terpenuhi.

Apabila terdapat kecacatan perihal persyaratan yang berkenaan dengan syarat mengenai subyektif maka tidak semata dapat menjadikan kontrak tersebut batal. Namun hal tersebut memberikan peluang bagi salah satu pihak untuk dapat mengajukan suatu pembatalan dari kontrak tersebut. Berbanding dengan tidak terpenuhinya syarat subyektif adanya suatu kecacatan dari syarat obyektif tidak menimbulkan akibat hukum yakni suatu kontrak tersebut dinyatakan batal demi hukum.²² Hubungan hukum sebagai hasil diantara pengguna transportasi serta pihak yang menyediakan jasa transportasi melalui sistem online didasari oleh suatu perjanjian yang dapat dilihat secara umum pada ketentuan umum dari transportasi *online* tersebut.

²² P.N.H. Simanjatak, *Hukum Perdata Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2015, hlm.288

2. Teori Perlindungan Hukum

Menjadi pisau analisis untuk melihat perlindungan hukum bagi pihak konsumen dari adanya pencantuman klausula eksonerasi yang mengalihkan tanggung jawab sebagaimana termaktub pada Pasal 18 UUPK. Didasarkan kepada ketentuan negara berlandaskan hukum, maka negara berkewajiban untuk melindungi rakyatnya. Prinsip penggerak perlindungan hukum di Indonesia didasarkan kepada dasar falsafah Indonesia yakni Pancasila. Perlindungan hukum di Indonesia bertumpu kepada suatu konsep perihal adanya perlindungan serta pengakuan terhadap segala hak yang dimiliki manusia.²³ Satjipto Rahardjo menjabarkan bahwa perlindungan hukum suatu bentuk perlindungan yang diberikan dalam rangka melindungi hak yang melekat pada manusia sehingga keseluruhan rakyat merasakan bagaimana hak yang oleh hukum diberi tersebut.²⁴

Muschin menjabarkan mengenai perlindungan hukum yakni suatu kegiatan yang memberikan perlindungan bagi manusia dengan serta tidak melupakan nilai dan adat yang telah mengikat kedalam sikap tindak manusia dalam bermasyarakat.²⁵

²³ Wahyu Simon Tampubolon, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmiah "Advokasi"*, Maret 2016, Vol. 04 No. 01, hlm.54

²⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53

²⁵ Muschin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm.14

Sedangkan Philipus M. Hadjon menjabarkan yakni perihal dua pendapat tentang Perlindungan Hukum yaitu:

- a. Perlindungan Hukum perwujudan bentuk untuk melindungi harkat serta martabat manusia yang juga memberikan pernyataan pengakuan yang berkaitan dengan hak yang dimiliki oleh subjek hukum.
- b. Perlindungan Hukum merupakan sekumpulan kaidah atau peraturan yang digunakan untuk memberikan perlindungan bagi keseluruhan aspek.²⁶

Pernyataan penjabaran perihal perlindungan hukum telah disampaikan Philipus M. Hadjon menyatakan tentang perlindungan hukum untuk masyarakat merupakan suatu perbuatan pemerintah secara preventif dan represif. Dinyatakan preventif berpengertian bahwa perbuatan pemerintah dilandaskan pada sikap kehati-hatian dalam pemberian keputusan. Perihal pernyataan represif menyatakan bahwa selain berhati-hati harus dapat juga memberikan sikap ketegasan dalam merumuskan dan mengambil keputusan.²⁷

Secara garis besar Teori Perlindungan Hukum berdasar kepada dua macam, yakni :

²⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 1-2.

²⁷ Philipus M. Hadjon, *Permasalahan Hukum Indonesia*, Sinar Mas, Bandung, 1983, hlm.121

A. Perlindungan Hukum Preventif

Suatu perlindungan ini mendasar kepada usaha dari pemerintah dalam rangka mencegah adanya suatu pelanggaran. Berkaitan dengan pembahasan yang ditulis, perlindungan hukum preventif sangat diperlukan agar seluruh pengguna mendapat perlindungan hukum pada saat transaksi secara *online* tanpa ada haknya yang dirugikan dari adanya pengaturan yang telah ditetapkan terlebih dahulu dari pihak transportasi melalui sistem online.

B. Perlindungan Hukum Represif

Sifat represif dalam rangka menjadi suatu bentuk perlindungan akhir dalam rangka penyelesaian suatu masalah. Berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mendapat kepastian hukum akibat dari adanya pencantuman klausula baku yang merugikan yakni suatu klausula eksonerasi di dalam transaksi *online* dari suatu transportasi melalui sistem online.

Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha dikenal dan didasarkan kepada beberapa teori perlindungan konsumen antara lain yakni;²⁸

a. Teori Kontrak

²⁸ A.A Gde Agung Brahmanta dkk, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali, *Acta Comitatus*, 2016, Vol.1 No.2, hlm.210.

Teori ini menyatakan adanya korelasi konsumen dengan perusahaan yang berdasar kepada hubungan kontraktual. Pada teori ini, perusahaan pada dasarnya memiliki suatu kewajiban pokok yakni;

1. Kewajiban dalam rangka memenuhi prestasi perjanjian;
2. Kewajiban untuk memiliki pengetahuan terhadap produk mereka;
3. Menghindari adanya pernyataan palsu atau perbedaan pemahaman yang mengakibatkan salah satu pihak menjadi bersepakat untuk mengikatkan diri dalam perjanjian.
4. Menghindari adanya paksaan dalam rangka menyepakati kontrak.

b. *The Due Care Theory*

Teori ini menjabarkan yakni para pihak baik pelaku usaha maupun pengguna jasa/barang yang merupakan konsumen memiliki kedudukan yang tak sejajar ataupun tak saling berimbang. Adanya kemungkinan tinggi ketimpangan terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen yang dikentarai dengan ketidatahuan informasi dan/atau kurangnya informasi oleh pihak konsumen, maka produsen memiliki kewajiban untuk menjamin kepentingan dari konsumen agar tidak dirugikan.

c. *The Social Cost View Of The Manufacturer's Duties*

Menyatakan bahwa produsen memiliki kewajiban menanggung ganti rugi dari akibat pemakaian hasil produk kepada konsumen yang dirugikan.

3. Teori Tanggung Jawab

Penggunaan teori ini digunakan untuk melakukan kajian dari rumusan masalah yang berkaitan tentang akibat hukum yang terjadi dari adanya pencantuman klausula eksonerasi dalam transportasi melalui sistem online. Prinsip pertanggungjawaban didasarkan kepada akibat penggunaan produk yang membawa dampak kerugian bagi pihak pengguna produk yang didasarkan kepada pengaturan yang termaktub pada Pasal 19 UUPK. Secara garis besar, terdapat dua poin pertanggungjawaban mengenai ganti kerugian yakni:²⁹

- a. Tuntutan yang didasarkan kepada wanprestasi
- b. Tuntutan berdasarkan kepada perbuatan melanggar hukum

Penuntutan yang didasarkan kepada wanprestasi harus diawali dengan para pihak terikat kedalam suatu kontrak sehingga pihak diluar itu tidak dapat memberikan tuntutan beralasan wanprestasi. Berbeda dengan tuntutan berdasarkan wanprestasi, tuntutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum tidak memerlukan suatu perjanjian terlebih

²⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm.131

dahulu yang dalam hal ini pihak lainnya dapat menuntun ganti kerugian.

Di dalam penuntutan tersebut harus memenuhi beberapa unsur seperti:³⁰

- a. Terdapat suatu perbuatan yang melanggar norma;
- b. Mendapat suatu bentuk kesulitan;
- c. Terdapat hubungan kausalitas diantara tindakan melanggar hukum dengan kerugian;
- d. Memiliki kekeliruan.

Sedangkan menurut Celina, asas pertanggungjawaban terbagi kedalam:³¹

1. Prinsip Pertanggungjawaban yang Didasarkan Kesalahan;
2. Prinsip Beranggapan Agar Bertanggung Jawab;
3. Prinsip dengan Dugaan Senantiasa Tidak Bertanggung Jawab;
4. Prinsip Memiliki Pertanggungjawaban yang konkrit;
5. Prinsip untuk Memberikan batasan dalam bertanggung jawab.

³⁰ *Ibid.*, hlm.134

³¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm.92.

F. Ruang Lingkup

Cakupan pembahasan skripsi ini dibatasi dan memfokuskan kepada pokok bahasan yakni menganalisis adanya perlindungan hukum bagi konsumen pengguna transportasi melalui sistem online dengan adanya klausula baku yang tidak bersesuaian pada pengaturan Pasal 18 UUPK juga akibat hukum klausula baku terdapat pada aplikasi transportasi melalui sistem online yang terindikasi bertentangan dengan Pasal 18 UUPK.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Adapun pendalaman pada skripsi memakai jenis metode penelitian normatif. Tujuan utama metode meneliti secara normatif yakni agar dapat menginventarisasikan hukum positif, doktrin serta asas, sinkronisasi, perbandingan hukum, serta sistematis dan sejarah hukum.³² Metode penelitian normatif menurut Soerjono Soekanto merupakan cara meneliti hukum dengan mengkaji literatur yang mencakup materi hukum dari primer, sekunder hingga tersier.³³

2. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan Undang-Undang

Merupakan salah satu pendekatan dengan melakukan pengelolaan dengan cara menelaah dan mempelajari

³² Abdulkadir Muhammad (b), *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 52

³³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984, hlm.51-52

keseluruhan perundang-undangan serta pengaturan yang berkorelasi dengan isu hukum yang sedang diangkat. Pendekatan perundang-undangan memberikan peluang untuk peneliti dalam upaya mengkaji adanya korelasi serta kesesuaian antar peraturan.³⁴

b. Pendekatan Konseptual

Pendekatan konseptual bermula dari suatu pandangan yang tumbuh serta berkembang pada ilmu hukum yang mana merupakan suatu pendekatan dengan didasarkan kepada penelitian dalam kerangka hukum selayaknya dalam sumber serta fungsi hukum dan lain halnya.³⁵ Pemaknaan terhadap kajian serta doktrin tersebut menjadi patokan peneliti kepada upaya rangka membentuk argumen hukum untuk upaya pemecahan permasalahan yang difokuskan.³⁶

³⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana, Surabaya, 2005, hlm.133-134.

³⁵ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm.92

³⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Op.cit.*, hlm.136

c. Sumber Bahan Hukum

Bahan dalam penggunaan pada penelitian hukum skripsi ini adalah menggunakan bahan hukum yang terbagi kedalam materi hukum primer, sekunder maupun tersier.

a. Bahan Hukum Primer:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
3. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konusmen.
4. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
5. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

b. Bahan Hukum Sekunder, merupakan bagian berupa pendukung serta menguatkan materi hukum primer kemudian digunakan untuk menjabarkan materi hukum primer yang menjadikan peneliti mudah dalam mengkaji serta memberikan pemahaman secara komprehensif.³⁷ Dalam hal ini berupa buku,

³⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudi, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm.23

jurnal yang memiliki kaitan dengan persoalan yang akan dikaji.

c. Bahan Hukum Tersier, Merupakan sebuah materi yang menjabarkan perihal materi hukum primer ataupun sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, surat kabar, majalah, dan sebagainya.³⁸

d. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pengkoleksian materi hukum yang penulis gunakan yakni mempergunakan teknik kepustakaan (*Library research*). Teknik kepustakaan adalah kegiatan dalam pengolahan data dengan cara menginventarisasi data pustaka, kemudian dibaca dan ditelaah bahan penelitian tersebut. Penelitian ini memanfaatkan sumber perpustakaan dalam rangka memperoleh data penelitiannya.³⁹ Metode yang dimanfaatkan yakni kualitatif dengan uraian secara deskriptif yakni memberikan kajian mendalam yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat.⁴⁰

³⁸ *Ibid.*, hlm.33

³⁹ Mustika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan*, Yayasan Obor Nasional, Jakarta, 2004, hlm.

⁴⁰ Bahder Johan Nasution, *Op.cit.*, hlm.101

e. Teknik Analisis Bahan Hukum

Pendekatan kualitatif digunakan dalam menganalisis penelitian ini yang menyajikan data deskriptif-analitis, yakni merupakan pernyataan dari sasaran yang terpadu baik secara tertulis maupun tidak serta logis.⁴¹Bahan setelah diperoleh dalam penelitian terkumpul serta kemudian dikaji secara deskriptif analitis yakni dengan melakukan penguraian dari data yang didapatkan kedalam bentuk kalimat yang tersusun sistematis kemudian ditarik suatu konklusi.⁴²

f. Teknik Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan suatu hasil akhir dari penelitian yang digunakan dalam rangka menganalisis, mencari inti dari data yang ada kemudian digunakan agar didapatkan suatu kesimpulan dari pertanyaan yang telah dirumuskan. Skripsi ini menggunakan Penarikan kesimpulan secara deduktif, yakni cara yang mendasarkan perihal yang bersifat umum, lantas ditarik suatu konklusi yang bersifat partikular yang sesuai pada kerangka rumusan masalah yang ada.⁴³

⁴¹ Sri Mamudji, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2005, hlm.67

⁴² Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm.17

⁴³ Surakhmad Winarmo, *Metode dan Teknik dalam bukunya, Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Tehnik*, Tarsio, Bandung, 1994, hlm.17

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Abdul Hakim Barkatulah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung.
- Abdulkadir Muhamad, 1992, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya, Bandung
- _____, 1992, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- _____, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- _____, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Achmad Ali, 2000, *Menguak Tabir Hukum*, Gunung Agung, Jakarta.
- Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak dan Perencanaan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Ahmad Munawar, 2005, *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*, Beta Offset, Yogyakarta.
- Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Az. Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta.
- Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung
- Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Bryan A. Garner, 1990, *Black's Law Dictionary 6th Edition*, West Publishing Co, United States of America.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

- C. Tantri D dan Sulastri, 1995, *Gerakan Organisasi Konsumen, Seri Panduan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, Jakarta.
- David M.L. Tobing, 2019, *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gemala Dewi, 2004, *Aspek-aspek Hukum Dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah*, Kencana, Jakarta.
- Hassanudin Rahman, 2000, *Legal Drafting*, Citra Aditya, Bandung.
- H.M.N Purwosujipto, 1981, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 3*, Djambatan, Jakarta.
- Sutan Remy Sjahdeini, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta.
- Janus Sidabalok, 2000, *Pengantar Hukum Ekonomi*, Bina Media, Medan.
- _____, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- J. Satrio, 1993, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Pada Umumnya*, Alumni, Bandung.
- Komariah, 2010, *Hukum Perdata*, UMM Press., Malang.
- Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UB Press, Malang.
- Mariam Darus Badruzaman, 1981, *Perjanjian Baku (standart) perkembangannya di Indonesia, dimuat dalam: Beberapa Guru Besar Berbicara Tentang Hukum dan Pendidikan Hukum (Kumpulan Pidato-Pidato Pengukuhan)*, Alumni, Bandung.
- Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Muhammad Syaifuddin, 2012, *Hukum Kontrak Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, Mandar Maju, Bandung.
- Munir Fuady, 2003, *Hukum Kontrak: Dari Sudut pandang Hukum Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

- Muschin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Mustika Zed, 2004, *Metode Penelitian Kepustakaan*, Yayasan Obor Nasional, Jakarta.
- N.H.T. Siahaan, 2005, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta.
- Ni Ketut Sari Adnyani, 2016, *Pengantar Ilmu Hukum Dalam Telaah Teori Dan Praktik*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana, Surabaya.
- Phlipus M. Hadjon, 1983, *Permasalahan Hukum Indonesia*, Sinar Mas, Bandung.
- _____, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya.
- P.N.H. Simanjutak, 2015, *Hukum Perdata Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media, Depok.
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 1976, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Burgerlijk Wetboek*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Ridwan Khairandy Et. Al., 2006, *Pengantar Hukum Dagang I*, Gama Media, Yogyakarta.
- Salim H.S, 2006, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUH Perdata Buku Satu*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- _____, 2013, *Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- _____, dan Sri Mamudi, 2003, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sri Gambir Melati Hatta, 2000, *Beli-Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama: Pandangan Masyarakat dan Sikap Mahkamah Agung Indonesia*, Alumni, Bandung.

Sri Mamudji, 2005, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta.

Subekti, 1981, *Aneka Perjanjian*, Balai Pustaka, Bandung.

_____, 1987, *Hukum Perjanjian*, Intermassa, Jakarta.

_____, 2003, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta.

Sudikno Mertokusumo, 1999, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.

Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisa Kasus*, Prenada Media, Jakarta.

Surakhmad Winarmo, 1994 *Metode dan Teknik dalam bukunya, Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Tekhnik*, Tarsio, Bandung.

Suryatmo, 1978, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, Alumni, Bandung.

Sutarno, 2003, *Aspek-aspek Hukum Perkreditan Pada Bank*, Alfabeta, Bandung.

Wirjono Prodjodikoro, 2011, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung.

Yulia, 2015, *Hukum Perdata*, BieNa Edukasi, Lhokseumawe.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang - Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konusmen (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3821)

Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4843)

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)

C. Jurnal

A.A Gde Agung Brahmanta dkk, 2016, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali, *Acta Comitatus*, Vol. 1 No. 2.

Adinda Laloma, Pengaruh Angkutan Online Terhadap Pemilihan Moda Transportasi Publik Di Kota Manado (Studi Kasus: Trayek Malalayang - Pusat Kota), *Jurnal Sipil Statik*, 2018, Vol. 6 No. 8.

Ananda Amalia Tasya Dan Hilda Yunita Sabrie, Implementasi Sifat Hukum Pengangkutan Dalam Pelaksanaan Ojek Online, *Perspektif*, 2019, Vol. 24 No. 3.

Aslamia Rosa, Achmad Widad, Dian Eka, Faktor-Faktor yang Membedakan Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Dalam Kota (Studi Kasus Angkutan Umum Konvensional dan Berbasis Online), *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya (JMBS)*, 2017, Vol.15 No.3.

Ayu Aziah dan Popon Rabia Adawia, 2018, Analisis Perkembangan Industri Transportasi online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia), *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, Vol. 18 No. 2.

Berta Salim dan John J.O.I. Ihalauw, 2017, Transformasi Model Bisnis Go-Jek Untuk Keunggulan-Kompetitif Dalam Perkembangan Ekonomi-Berbagi Dari Sudut Pandang Pelanggan, *Journal of Business & Applied Management*, Vol. 10 No. 2.

Dedi Harianto, Asas Kebebasan Berkontrak: Problematika Penerapannya Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha, *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 2016, Vol. 11 No. 2.

Dhira Utari Umar, Penerapan Asas Konsensualisme Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut Perspektif Hukum Perdata, *Lex Privatum*, 2020, Vol. 8 No. 1.

Dian Mandayani Ananda Nasution, Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi Dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online, *Resam Jurnal Hukum*, 2018, Vol. 4 No. 1.

Ery Agus Priyono, Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan Bagi Para Pihak), *Diponegoro Private Law Review*, 2017, Vol. 1 No. 1.

- Geistiar Yoga Pratama et.al.,2016, Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Diponegoro Law Jurnal*, Vol. 5 No.3.
- Hoedi Prasetyo dan Wahyudi Sutopo,2018, Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset, *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, Vol. 13 No. 1.
- I Gusti Ayu Agung Diyah Nitisuari Dan I Wayan Novy Purwanto, Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang, *Jurnal Kertha Semaya*, 2020, Vol. 8 No. 4.
- Julianto Simatupang dan Setiawan Sianturi, Perancangan Sistem Informasi pemesanan Tiket Buspada PO. Handoyo Berbasis Online, *Jurnal Intra-Tech*, 2019, Vol. 3 No. 2.
- Madekhan, 2018, Posisi Dan Fungsi Teori Dalam Penelitian Kualitatif, *Reforma: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, Vol. 7 No. 2.
- Niru Anita Sinaga, Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian, *Binamulia Hukum*, 2018, Vol. 7 No. 2.
- Nury Khoiril Jamil dan Rumawi, Implikasi Asas Pacta Sunt Servanda Pada Keadaan Memaksa (Force Majeure) Dalam Hukum Perjanjian Indonesia, *Jurnal Kertha Semaya*, 2020, Vol. 8 No. 7.
- Putri Pratiwi Lubis dan Yunita , 2018 , Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Tiket Bus Antar Kota Antar Provinsi (Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh), *JIM Bidang Hukum Keperdataan*, Vol.2 No.1.
- Shenti Agustin, Tinjauan Yuridis Terhadap Perikatan Dalam Metode Pembayaran Digital Penyedia Jasa Transportasi online Bagi Pengguna Jasa, *Journal Of Judicial Review*, 2019, Vol.21 No.1.
- Siti Aminah, 2018, Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan, *Jurnal Teknik Sipil UB*, Vol. 9 No. 1.
- Wahyu Simon Tampubolon, 2016, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmiah "Advokasi"*, Vol. 04 No. 01.

D. Internet

- Anonim, “*Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman Dan Logistik*”, <https://www.grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/>, diunduh pada tanggal 05 September 2020, pukul 13.22 WIB.
- Anonim, “*Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek*”, <https://www.gojek.com/terms-and-condition/>, diunduh pada tanggal 06 September 2020, pukul 15.25 WIB.
- Anonim, “*Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman Dan Logistik*”, <https://www.grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/>, diunduh pada tanggal 11 Februari 2021, pukul 22.30 WIB
- Anonim, “*Pasal 15 Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek*”, <https://www.gojek.com/terms-and-condition/>, diunduh pada tanggal 28 Januari 2021, pukul 16.38 WIB

E. Disertasi

- Ahmadi Miru, 2000, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya.
- Andriansyah, 2015, *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta.
- Djohari Santoso & Achmad Ali, 1989, *Hukum Perjanjian Indonesia*, Perpustakaan FH UII, Yogyakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, 1980, *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Segi Standar Kontrak (Baku)*, makalah pada simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN Binacipta.
- Nosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum, Jakarta.
- Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, 1980, *Hukum Perdata-Hukum Perutangan Bag. B*, Seksi Hukum Perdata Fak. Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sutan Remy Sjahdeini, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Disertasi Doktor Universitas Indonesia, Jakarta.