

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGGUNA JASA LAYANAN GO-JEK DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar  
Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas*

Oleh ;

**WILZIAN AKBAR**

**1310112108**

**PROGRAM KEKHUSUSAN HUKUM PERDATA (PK I)**



**Pembimbing :**

**Linda Elmis, S.H., M.H**

**Misnarsyam, S.H., M.H**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2018**

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN GO-JEK DI KOTA PADANG**

Wilzian Akbar, 1310112108, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Program Kekhususan  
Hukum Perdata (PK I), 61 Halaman – Tahun 2018

Pembimbing : [Linda Elmis, S.H.,M.H.](#) dan Misnar Syam, S.H.,M.H.

### **ABSTRAK**

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat di era globalisasi ini terutama dibidang yang sangat penting yaitu bidang transportasi, maka transportasi menjadi sangat diperlukan masyarakat untuk bepergian kemanapun baik untuk menjalankan kegiatan sehari-hari didalam kota maupun diluar kota serta aktifitas lainnya. Dengan meningkatnya kebutuhan pengguna transportasi tersebut menyebabkan suatu kota mengalami kemacetan, kemacetan pun akan menghambat masyarakat menjalankan aktifitasnya. Salah satu perkembangan transportasi yang mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat dengan menggunakan perkembangan teknologi di masa sekarang yaitu adanya ojek online, dengan nama PT.Go-jek Indonesia, go-jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja diberbagai sektor informal di Indonesia. Dalam perkembangannya go-jek telah resmi beroperasi di 50 kota di Indonesia termasuk kota Padang, Perusahaan go-jek tersebut bermitra kepada *driver* (pengemudi ojek) di kota Padang, dan pemesanan ojek melalui go-jek harus menggunakan sebuah aplikasi pada *smartphone* atau telepon pintar. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap Konsumen pengguna jasa layanan Go-jek di kota Padang apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh Pengemudi ojek atau *Driver*? (2) Bagaimana upaya PT.Go-jek Indonesia cabang Padang untuk Mengoptimalkan Mutu Layanan terhadap Konsumen? Rumusan masalah tersebut menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, sifat penelitian deskriptif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data studi dokumen, dan wawancara. Hasil dari penelitian Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan go-jek di kota Padang apabila terjadi kerugian-kerugian, maka pihak PT.Go-jek Indonesia cabang Padang melakukan permintaan maaf atas kerugian dan bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna aplikasi go-jek yang menggunakan layanan go-ride mengalami kecelakaan, menderita cidera atau meninggal saat dijemput oleh pengemudi atau *driver* PT.Go-jek Indonesia cabang Padang. Serta PT.Go-jek Indonesia cabang Padang berusaha meningkatkan mutu terhadap pelayanan agar konsumen pengguna jasa layanan go-ride tidak dirugikan.