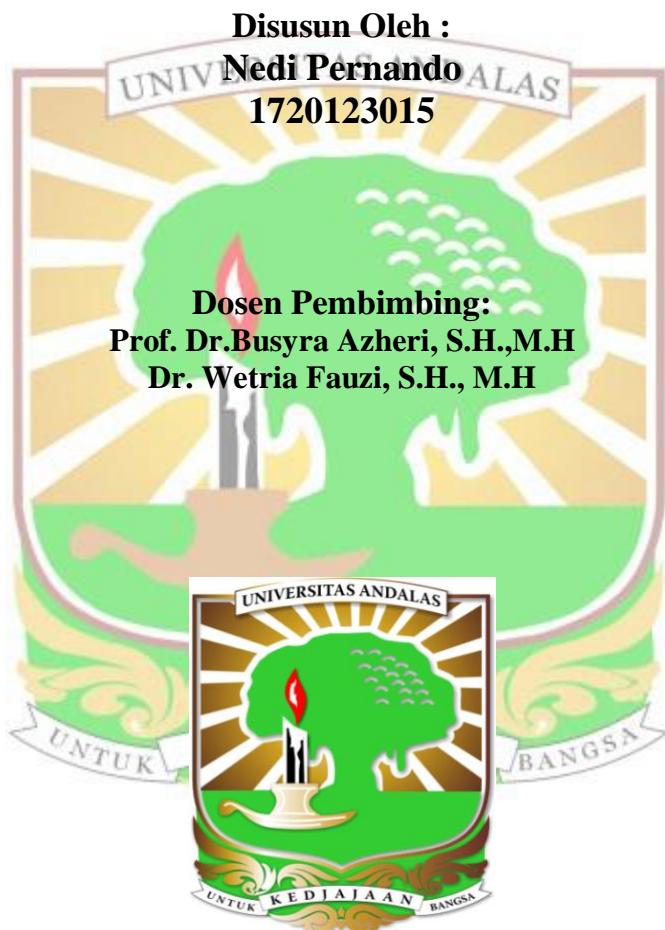


TESIS

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG PENGGUNA JASA PENGIRIMAN ANGKUTAN *ONLINE*

*Diajukan Guna memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Magister Kenotariatan*



PROGRAM MAGISTER KENOTARIATAN
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG PENGGUNA JASA PENGIRIMAN ANGKUTAN *ONLINE*

**(Nedi Pernando, Nomor BP : 1720123015, Program Magister Kenotariatan, Fakultas
Hukum Universitas Andalas, Jumlah Halaman : 110)**

Abstrak

Berkembangnya transportasi *online*, berkembang pula layanan jasa yang diberikan kepada konsumen, yaitu layanan transportasi, pemesanan makanan, pengiriman barang dan lain-lain, dalam kasus pengiriman barang melalui jasa angkutan *online*, apabila terjadi suatu kerusakan barang yang bertanggung jawab sepenuhnya adalah si *driver* ojek *online* itu sendiri karena, si *driver* tidak ingin mendapatkan sanksi dari Perusahaan jadi apabila terjadi suatu masalah hanya si *driver* dan konsumen sendiri yang menyelesaikan kasus tersebut. Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis rumusan yang akan dibahas dalam karya ilmiah ini, adalah: Pertama, bagaimana hubungan hukum antara penyedia jasa / Perusahaan terhadap pengiriman barang menggunakan jasa angkutan *online*? Kedua, bagaimana bentuk tanggung jawab penyedia jasa/perusahaan terhadap konsumen dalam memberikan perlindungan hukum? Ketiga. Bagaimana penyelesaian ganti rugi kerusakan atas objek barang yang dikirim melalui angkutan *online*? Pendekatan masalah yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu suatu penelitian disamping melihat aspek hukum positif juga melihat fenomena yang ada terjadi di masyarakat. Adapun hasil penelitian ini adalah: Hubungan hukum antara penyedia jasa, mitra dan konsumen, dimulai ketika konsumen memesan melalui aplikasi, kemudian penyedia jasa mengkonfirmasi kepada mitra/*driver* atas fitur pengiriman barang, dan mitra/*driver* menghubungi konsumen atas permintaan jasa pengiriman barang tersebut. Setelah disepakati harga dan terjadi proses pengiriman barang maka disanalah terjadi kontrak elektronik para pihak disertai dengan syarat-syarat ketentuan yang berlaku yang sudah dijelaskan dalam aplikasi tersebut. Pertanggungjawaban Transportasi *online* tidak pasti. Hal ini karena perusahaan/penyedia jasa baik itu perusahaan transportasi Go-jek maupun transportasi online Grab tidak memberikan kepastian akan tanggungjawab atas penggantian/gantirugi kerusakan barang konsumen. Selain itu driver transportasi Go-jek maupun transportasi online Grab enggan melaporkan kerusakan barang konsumen. Hal ini juga didukung kurangnya respon dari konsumen transportasi Go-jek maupun transportasi online Grab dalam melaporkan kerusakan barang. Seharusnya tanggung jawab perusahaan aplikasi dalam transportasi online menganut prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability principle*). Pengaturan ganti rugi telah diatur dalam Undang-undang Perlindungan konsumen Pasal 4 huruf h, pasal 7 huruf f, Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4). Hal ini juga dijelaskan oleh perusahaan/penyedia jasa dalam aplikasinya yang tunduk pada Undang-undang perlindungan konsumen. Selain itu syarat-syarat dalam pengajuan ganti rugi juga dijelaskan penyedia jasa dalam aplikasi tersebut, tetapi dalam fakta yang terjadi, konsumen banyak yang tidak melaporkan kerugian kepada penyedia jasa, konsumen hanya meminta ganti rugi langsung kepada mitra. Mitra sudah menjelaskan jika ingin mengklaim ganti rugi, silahkan disampaikan kepada penyedia jasa, tetapi hal ini tidak dilakukan oleh konsumen.

Kata Kunci: transportasi *online*, perlindungan konsumen, jasa pengiriman.

THE CONSUMER LEGAL PROTECTION TO THE GOODS DEFECT OF THE DELIVERY SERVICES USER OF THE ONLINE TRANSPORTATION

(Pernando Nedi, Number BP: 1720123015, Notary Masters Program, Faculty of Law, Andalas University, Total pages: 110)

Abstract

The development of online transportations and the consumer service is spread as well such as the transportation service, food delivery, goods delivery, etc. In the goods delivery via online, if there is a defect to goods the driver has a responsibility to that goods. Because the driver doesn't want to get a penalty with their company so the driver and consumer resolve that problem. Based on the introduce we have a problem formulation that is: (1) how is the legal relationship between the service provider/company and the goods delivery using the online transportation services? (2) What is the responsibility of the service provider/company to consumers to provide legal protection? (3) How is the compensation settlement for the goods defect sent via online transportation? The study problem approach is the empirical juridical. It's research where we saw the positive legal aspects we also saw the current phenomenon in the society. Then, we have the conclusions for this study that are (1) the legal relationship among the service providers, partners, and consumers are started when the consumers' orders the goods in the application then the service provider confirms to partner/driver to send the goods and the partner/ driver contacts the consumers for the goods delivery request. After the price agreement and the goods delivery process, that's where the electronic contract of the parties occurs with the terms and conditions which have been explained in the application. Online transportation liability is uncertain. That is because the service provider/company of online transportation such as Grab and Gojek don't give certainty to the consumer for the compensation of goods defect. Moreover, their driver disinclines to report that defect goods consumers. That thing occurred because the response lack from the Gojek and Grab consumer to report it. It should be the application company and online transportation responsibility that's concerned with the limitation of liability principle. The compensation arrangement has been regulated in the Consumer Protection Article 4 letter h, article 7 letter f, Article 19 paragraph (1), paragraph (2), paragraph (3), paragraph (4). That thing has been explained in the application by the company that obeys the regulation of consumer protection. The Terms and Conditions submission of the compensation is written in their application. A lot of the consumers don't report that defect to the application but the partner. The partner has been explaining to the consumer if they want to complain they could complain to the service provider.

Keyword: *The Online Transportation, Consumer protection, Delivery service*