

# Perlindungan konsumen jasa transportasi berbasis aplikasi Go-jek = Consumer protection of transportation service based Go-jek application

Rangga Maindra Surya Denoscar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20423426&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perlindungan hak-hak konsumen jasa transportasi berbasis aplikasi atau sistem elektronik Go-Jek dari segi keselamatan, keamanan dan privasi serta akibat dari pencantuman klausula eksonerasi dalam term of service. Dengan semakin berkembangnya teknologi serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi yang murah, cepat, aman, dan praktis, melahirkan suatu inovasi dalam bidang jasa transportasi yang berbasis aplikasi atau sistem elektronik Go-Jek yang menggunakan alat motor sebagai alat transportasi dan layanan internet sebagai sarana untuk melakukan pemesanan. Namun lahirnya inovasi tersebut belum didukung dengan perkembangan peraturan perundang-undangan sebagai payung hukum yang melindungi hak konsumen dari segi keselamatan, keamanan dan privasi. Berdasarkan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terdapat hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang bersifat yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder, diantaranya peraturan perundang-undangan, buku, dan beberapa jurnal serta berita. Sehingga dari hasil penelitian ini didapatkan kesimpulan yang menjawab permasalahan bahwa diperlukan suatu peraturan yang dapat melindungi hak – hak konsumen jasa transportasi berbasis aplikasi atau sistem elektronik Go-Jek dari segi keamanan, keselamatan, dan privasi.

.....This research aims to determine the extent of the protection of consumers rights of transportation services based applications or electronic systems Go-Jek in terms of safety security and privacy as well as a result of the inclusion of the exoneration clause in the terms of service With the development of technology and the increasing demand of transportation is cheap fast safe and practical Bring in to an innovation in the field of transportation services based applications or electronic system Go Jek of using the motorcycle as a means of transport and Internet services as a means to book However the birth of these innovations have not been supported by the development of regulation that protects the rights of consumers in terms of safety security and privacy Under Article 4 of Consumer Protection Act No 8 of 1999 Information and Electronic Transactions Act No 11 Year 2008 and Road Traffic and Road Transport Act No Law 22 of 2009 there are rights consumer and the obligations that must be met by businesses in business This research is a normative legal research by using secondary data such as regulations books journals and news So that the results of this research it was concluded that address that need a regulation that protects the rights of consumers of transport services or applications based electronic system Go-Jek in terms of security safety and privacy.