

**PENGETAHUAN HUKUM MASYARAKAT TENTANG PENYELESAIAN  
MASALAH PELANGGARAN ATAS LAYANAN OJEK ONLINE  
BERBASIS APLIKASI**

**(Studi pada Go-Jek dan Grab di Wilayah Kabupaten Cilacap)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta**

Oleh:

**YULISA LAILI ZAHRO  
No. Mahasiswa : 12410307**

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2019**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGETAHUAN HUKUM MASYARAKAT TENTANG PENYELESAIAN  
MASALAH PELANGGARAN ATAS LAYANAN OJEK ONLINE  
BERBASIS APLIKASI**

**(Studi pada Go-Jek dan Grab di Wilayah Kabupaten Cilacap)**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk

Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaran

Pada Tanggal 12 Oktober 2019

Yogyakarta, 12 Oktober 2019

Pembimbing :



**Marimatul Ummah, S.H., M.Hum.**

**NIK : 924100104**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGETAHUAN HUKUM MASYARAKAT TENTANG PENYELESAIAN  
MASALAH PELANGGARAN ATAS LAYANAN OJEK ONLINE  
BERBASIS APLIKASI**

**(Studi pada Go-Jek dan Grab di Wilayah Kabupaten Cilacap)**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam

Ujian Tugas Akhir / Pendedaran

Pada Tanggal 13 Januari 2020 dan dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 13 Januari 2020

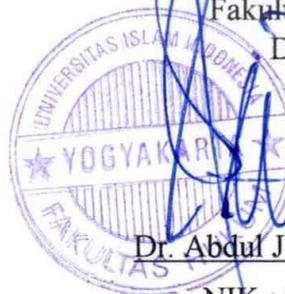
Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Drs. Rohidin, S.H., M.Ag
2. Anggota : Karimatul Ummah, S.H., M.Hum
3. Anggota : Drs. Agus Triyanta, MA, MH, Ph.D

Mengetahui :

Universitas Islam Indonesia  
Fakultas Hukum  
Dekan,



Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H.

NIK : 904100102

**SURAT PERNYATAAN**  
**ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH MAHASISWA**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

*Bismillahirrohmanirrohim*

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : YULISA LAILI ZAHRO  
No. Mhs : 12410307

Menyatakan telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul:

**PENGETAHUAN HUKUM MASYARAKAT TENTANG PENYELESAIAN MASALAH PELANGGARAN ATAS LAYANAN OJEK ONLINE BERBASIS APLIKASI (Studi pada Gojek dan Grab di Wilayah Kabupaten Cilacap)**

Karya Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UII. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa Karya Ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyelenggaraannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan “penjiplakan karya ilmiah (plagiat)”;
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ini adalah pada saya, namun demi kepentingan yang bersifat akademik saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Demikian, Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan siapapun.

Yogyakarta, 17 Juli 2019

pernyataan,  
  
(YULISA LAILI ZAHRO)



## MOTTO

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.*

**(Q.S Al-Baqarah : 286)**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* segala puji bagi Allah ta'ala, *satu-satunya Dzat* yang berhak disembah. Atas berkat ridho Allah ta'ala, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.

Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan sahabatnya. Semoga kelak kita semua mendapatkan syafaat beliau di *yaumul akhir*.

Skripsi penulis persembahkan kepada:

Orangtuaku tersayang,

**Bapak Tamziz Nurhayat dan Ibu Yaningatus Sobiah**

Kakak-kakak dan adikku tersayang

**Ardyan Achmad zakiyudin, Alfina Rizkia Nuraini**

Suamiku Tercinta,

**Muhammad Iqmal Ramadhan**

Anaku Tersayang

**Azita Tsurayya Noshaba**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah* rabbi'l'alamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengetahuan Hukum Masyarakat Tentang Penyelesaian Masalah Pelanggaran Atas Layanan Ojek Online Berbasis Aplikasi ( Studi pada Go-jek dan Grab di Wilayah Kabupaten Cilacap)”**. Sholawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kami Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umat manusia dan membimbing manusia ke kehidupan yang lebih baik.

Penulisan skripsi ini dilaksanakan dalam rangka untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dan diharapkan dapat memberi manfaat pada masyarakat dan kalangan akademis pada khususnya.

Dalam pengerjaan skripsi, tidak luput banyak kesulitan ataupun kendala-kendala yang dialami, sehingga mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini terselesaikan. Pada kesempatan kali ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT, yang selalu ada dalam setiap langkah, atas karunia dan hidayah akal serta pikiran, kekuatan dan atas segala kemudahan;

2. Nabi Muhammad SAW, suri tauladan bagi umat manusia dan pembimbing manusia ke kehidupan yang lebih baik;
3. Bapak Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia;
4. Bapak Dr. Abdul. Jamil, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
5. Ibu Karimatul Ummah, S.H., M.Hum., sebagai Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah sabar meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan;
7. Seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, terimakasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan urusan akademik;
8. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat untuk segera menyelesaikan penulisan hukum ini, terutama kedua orangtua penulis, terimakasih atas segala hal yang telah diberikan hingga selesainya skripsi ini;
9. Kawan-kawan Fakultas Hukum angkatan 2012.
10. Kawan-kawan senior dan junior Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia tanpa terkecuali;
11. Dan semua pihak yang telah hadir dan berjasa dalam hidup penulis, terimakasih telah memberikan pelajaran yang sangat berarti bagi penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini jauh dari kata sempurna dan

terdapat banyak kekurangan sehingga kritik yang membangun penulis terima dengan terbuka. Semoga penulisan hukum ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan di bidang hukum khususnya hukum Perdata.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 17 Juli 2019

PENULIS

YULISA LAILI ZAHRO

