

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PIHAK *DRIVER* DAN KONSUMEN
DALAM LAYANAN GO-SHOP PADA APLIKASI GOJEK**



**Diajukan Sebagai Prasyarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Kekhususan/Bagian Hukum Perdata
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh:

SYADRINNA SALSABILLA

02011281924087

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2023

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syadrinna Salsabilla
NIM : 02011281924087
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan/Bagian : Hukum Perdata

JUDUL:

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PIHAK DRIVER DAN KONSUMEN
DALAM LAYANAN GO-SHOP PADA APLIKASI GOJEK**

Telah Diuji dan Lulus dalam Sidang Komprehensif pada 21 November 2023
dan Dinyatakan Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang, November 2023

Menyetujui:

Pembimbing Utama,

Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum
NIP. 196003121989031002

Pembimbing Pembantu,

Helena Primadianti S, S.H., M.H.
NIP. 198609142009022004

Mengetahui:



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya

Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syadrinna Salsabilla
NIM : 02011281924087
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 20 Maret 2001
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S-1
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 tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

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

Palembang, November 2023



Syadrinna Salsabilla
NIM. 02011281924087

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Once the storm is over, you won’t remember how you made it through, how you managed to survive. You won’t even be sure, whether the storm is really over. But one thing is certain. When you come out of the storm, you won’t be the same person who walked in. That’s what this storm’s all about.”

- Haruki Murakami, Kafka on The Shore

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada:

- 1. Kedua Orang Tua Saya Tercinta;**
- 2. Kedua Dosen Pembimbing Skripsi Saya;**
- 3. Keluarga;**
- 4. Sahabat dan Teman-Teman;**
- 5. Almamater FH Unsri.**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya yang berjudul **“Perlindungan Hukum bagi Pihak Driver dan Konsumen dalam Layanan Go-Shop pada Aplikasi Gojek”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Kekhususan/Bagian Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis sadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak didapati kekurangan baik dari cara penulisan ataupun materi yang terdapat di dalamnya. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun dari segala pihak agar penulis dapat memperbaikinya di tulisan-tulisan ilmiah ke depannya.

Skripsi ini penulis harapkan bisa bermanfaat bagi semua pembacanya dan sebagai wawasan ilmu pengetahuan terlebih di bidang hukum perdata supaya terus mengalami perkembangan di Indonesia.

Palembang, November 2023
Penulis,



Syadrinna Salsabilla
NIM. 02011281924087

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini pada waktu yang tepat. Tidak luput juga dari bantuan dan dukungan berbagai pihak yang karenanya, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE.,MSi, sebagai Rektor Universitas Sriwijaya beserta jajarannya;
3. Bapak Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S., sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya beserta staffnya;
4. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., MCL., sebagai Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Ibu Vegitya Ramadhani, S.H., S.Ant., M.A., LL.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H., sebagai Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum., sebagai Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

8. Bapak Drs. H. Murzal, S.H.,M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Utama saya yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Ibu Helena Primadianti Sulistyaningrum, S.H., M.H., sebagai Pembimbing kedua saya yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Bapak Adrian Nugraha, S.H., M.H., PH.D., sebagai Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan saran dan arahan dalam pemilihan judul skripsi saya;
11. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan saya;
12. Seluruh Staff dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang selalu dengan sabarnya melayani dan menjawab semua pertanyaan mahasiswa mengenai kegiatan perkuliahan dan proses pembuatan skripsi;
13. Kedua Orang Tua saya yang sangat saya cintai dan hormati, Bapak Amri Firmansyah (alm) dan Ibu Elmadiantini S.H., terima kasih untuk Mama dan Papa yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan terbesar dalam hidup saya sehingga saya sampai pada proses penyelesaian skripsi ini;
14. Kepada keluarga besar saya yang saya sayangi, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini;
15. Kepada Ibu Mistilawati, Ibu Rozalena, dan Ibu Fitria Astuti, yang selalu ada dan selalu siap menolong dan membantu saat saya dan keluarga mengalami kesusahan.

16. Kepada teman-teman saya Alifah Winna Kalyca, Shania Violina MP, Atika Diana Rosa, In'nama Ramadhan, dan Farisa Afifah Fathania terima kasih karena sudah menjadi teman yang sangat baik, terima kasih sudah saling mendukung dan selalu meluangkan waktu mengerjakan skripsi bersama-sama, dan semoga kita bisa menjadi orang yang sukses di masa yang akan datang;
17. Kepada teman-teman saya di bangku SMA, Elfina Martayasa, Safirah Adlina, Tasya Azzahra dan Siti Anissa Nursyahbani, terima kasih telah menjadi teman yang sangat baik dan selalu memberi semangat kepada saya selama menyelesaikan skripsi ini.
18. Kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu di sini, terima kasih sebanyak-banyaknya untuk selalu memberikan bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari awal masa perkuliahan sampai dengan penyelesaian skripsi ini.

Demikianlah ucapan terima kasih yang bisa penulis sampaikan, semoga semua kebaikan yang telah diberikan pihak-pihak terkait kepada penulis mendapatkan imbalan yang berlipat ganda oleh Allah SWT dan penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Palembang, November 2023
Penulis,



Syadrinna Salsabilla
NIM. 02011281924087

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Ruang Lingkup	10
F. Kerangka Teori	10
G. Metode Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	20
1. Pengertian Perjanjian	20
2. Syarat Sah Perjanjian dan Asas-Asas Perjanjian	21
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli Secara Online	23
1. Pengertian Perdagangan Elektronik (<i>e-commerce</i>)	23
2. Jenis – Jenis Perdagangan Elektronik.....	27
3. Pengaturan Perdagangan Elektronik (<i>e-commerce</i>).....	29
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	33
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	33
2. Asas – Asas Perlindungan Konsumen	36
3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	38

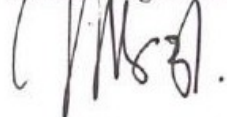
D. Tinjauan Umum Tentang Aplikasi Gojek.....	42
1. Pengertian Aplikasi Gojek.....	42
2. Layanan – Layanan yang diberikan oleh Aplikasi Gojek.....	43
BAB III PEMBAHASAN	45
A. Hubungan Hukum Para Pihak Yang Melakukan Transaksi Jual Beli Pada Layanan Go-Shop	45
1. Hubungan Hukum antara Pihak PT. Gojek Indonesia Sebagai Penyedia Aplikasi dan <i>Driver</i> Sebagai Penyedia Jasa.....	45
2. Hubungan Hukum antara PT. Gojek Indonesia, Pelaku Usaha dan Konsumen	49
B. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Pihak <i>Driver</i> dan Konsumen Apabila Terjadi Wanprestasi Saat Melakukan Transaksi Jual Beli Pada Layanan Go-Shop	50
1. Bentuk Perlindungan dan Tanggung Jawab dari PT. Gojek Indonesia kepada Mitra <i>Driver</i> Gojek.....	50
2. Bentuk Perlindungan Hukum dan Upaya Penyelesaian bagi Pihak Konsumen dan <i>Driver</i> yang Mengalami Wanprestasi pada Layanan Go-Shop	62
BAB IV PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Penulisan penelitian skripsi ini didasari dengan transaksi jual beli melalui layanan Go-Shop pada aplikasi Gojek. Go-Shop adalah salah satu layanan yang disediakan di dalam aplikasi Gojek yang memudahkan konsumen untuk membeli keperluannya. Namun tak jarang, kejadian seperti ketidaksesuaian barang terjadi saat melakukan transaksi jual beli melalui layanan Go-Shop, hal ini dapat merugikan pihak *driver* maupun konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis bentuk hubungan hukum para pihak yang melakukan transaksi jual beli pada layanan Go-Shop serta untuk mengetahui apa bentuk perlindungan hukum bagi pihak *driver* dan konsumen apabila terjadi wanprestasi saat melakukan transaksi jual beli pada layanan Go-Shop. Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif yang menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil dari penelitian ini yaitu bentuk hubungan hukum para pihak yang melakukan transaksi jual beli pada layanan Go-Shop dan bentuk perlindungan hukum bagi pihak *driver* dan konsumen apabila terjadi wanprestasi saat melakukan transaksi jual beli pada layanan Go-Shop yang mengacu kepada pasal 1338 KUHPerdara, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

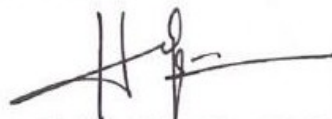
Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Perjanjian Kemitraan; Perlindungan Konsumen; Gojek

Disetujui Oleh:
Pembimbing Utama,



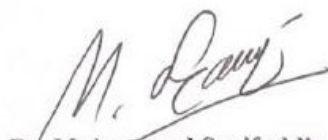
Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum
NIP. 196003121989031002

Pembimbing Pembantu



Helena Primadianti S, S.H., M.H.
NIP.198609142009022004

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum
NIP. 197307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi merupakan pendorong lahirnya era perkembangan teknologi informasi. Fenomena kecepatan perkembangan teknologi informasi menyebar ke seluruh dunia. Tidak hanya negara maju tetapi juga negara berkembang yang mendorong perkembangan teknologi informasi dan menempati posisi penting bagi pembangunan nasional. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara global. Di samping itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial yang signifikan berlangsung demikian cepat.¹

Perkembangan pesat dalam perekonomian, arus globalisasi, perdagangan bebas, serta kemajuan teknologi dan informasi telah memperbesar ruang transaksi untuk barang dan jasa. Fenomena ini menghasilkan berbagai fasilitas telekomunikasi dan teknologi informasi canggih yang bertujuan mempermudah aktivitas sehari-hari manusia. Dalam era globalisasi komunikasi yang terus meningkat, internet menjadi populer, meruncingkan jarak dunia, dan pada saat yang sama, mengurangi batas negara beserta kedaulatan serta tatanan masyarakatnya.² Perkembangan internet dalam intensitas tinggi, peningkatan kapasitas, kemudahan mengakses dan semakin

¹ Ahmad M. Ramli, *CYBER LAW dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Bandung: Refika Aditama, 2006, hlm 1

² Arsyad Sanusi, "Efektivitas UU ITE dalam Pengaturan Perdagangan Elektronik (E-Commerce)", *Jurnal Hukum Bisnis*, No. 29 Vol.1, 2010, <https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=131961>, hlm. 5.

murahnya biaya penggunaan internet menyebabkan perubahan revolusioner dalam penggunaannya di berbagai bidang, seperti komunikasi, hiburan, pariwisata dan bidang lainnya. Namun dari sekian banyak tersebut, bidang perdagangan yang mengalami perkembangan paling signifikan dalam penggunaan media internet di masyarakat.³

Teknologi dan internet berkembang sangat pesat di seluruh dunia, tidak terkecuali Indonesia. Berdasarkan data yang diperoleh dari *Hootsuite* dan *We Are Social*, jumlah pengguna internet pada awal Tahun 2021 di Indonesia sebanyak 202,6 juta pengguna internet atau 64% dari total populasi Indonesia sebesar 272,1 juta jiwa. Jumlah pengguna internet pada tahun ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu 175,4 juta jiwa. Jumlah pengguna ini hampir menyentuh jumlah total populasi masyarakat Indonesia dengan menghabiskan waktu selama 8 jam 52 menit untuk mengakses internet.⁴

Salah satu dampak yang muncul dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah kemajuan internet. Internet yang awalnya hanya digunakan sebagai media untuk berkomunikasi dan berbagi informasi kini mulai digunakan untuk kegiatan jual beli atau perdagangan. Melalui internet, pelaku usaha bisnis tidak lagi mengalami kesulitan untuk memperoleh informasi dan menunjang aktivitas bisnisnya. Pemanfaatan internet pada sektor bisnis daring mengalami

³ Dedy Pariadi, "Pengawasan E-Commerce dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum & Pembangunan*, No.3 Vol. 48, 2018, <https://www.researchgate.net/publication/329474130>, hlm. 653.

⁴ Hootsuite: "Digital 2021: Indonesia" <https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>, diakses pada 26 Agustus 2022

perubahan fungsi sebagai strategis bisnis, seperti pemasaran penjualan dan pelayanan pelanggan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang telah merubah sistem ekonomi konvensional menjadi sistem ekonomi digital. Hal tersebut terjadi karena kebutuhan masyarakat semakin tinggi, sehingga muncul inovasi-inovasi baru yang lebih efisien untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dewasa ini banyak bentuk perdagangan modern, atau yang biasa disebut dengan perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* yang menggunakan teknologi internet sebagai medianya. Dengan adanya *E-Commerce*, semua prosedur formal yang umumnya terlibat dalam transaksi konvensional dapat diminimalisir. Konsumen juga memiliki kemampuan untuk mengakses dan membandingkan informasi tentang barang dan jasa dengan lebih mudah, tanpa terbatas oleh batasan wilayah.⁵ *E-Commerce* tidak hanya memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk konsumen maupun produsen saat melakukan kegiatan jual beli, namun *e-commerce* juga menghemat waktu dan biaya produsen saat melakukan pemasaran.

Perlindungan konsumen dalam transaksi menggunakan sistem elektronik belum sepenuhnya tercakup di dalam UU Perlindungan Konsumen. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) secara yuridis baru hanya mengatur hak dan kewajiban konsumen serta kewajiban tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi yang dilakukan secara konvensional. Transaksi secara elektronik diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008

⁵ Dikdik M. Arief Mansyur & Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)* Bandung: Refika Aditama, 2005, hlm.144.

tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana sudah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 1 angka 2 UU ITE menyebutkan bila transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap dan berkaitan dengan syarat kontak, produsen dan produk yang ditawarkan diatur dalam Pasal 9 UU ITE.⁶

Bersamaan dengan berkembangnya hukum perjanjian pada kegiatan bisnis, menyebabkan pelaku usaha tidak hanya bertindak berdasarkan berbagai ketentuan yang ada pada Buku III KUHPerdara atau BW (*Burgerlijk Wetboek*) tentang Perikatan. Buku III KUHPerdara/BW (*Burgerlijk Wetboek*) mengusung sistem terbuka, di mana para pihak memiliki kebebasan dalam melakukan perjanjian dengan siapa pun, menetapkan objek perjanjian, menentukan bentuk perjanjian, menentukan sistem hukum yang akan mengatur perjanjian tersebut, serta merinci prosedur yang akan diambil jika terjadi masalah di masa mendatang yang berkaitan dengan perjanjian yang sudah dibuat.⁷ Berlakunya asas kebebasan berkontrak dilihat dari Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara. Pasal 1338 Ayat (1) menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Menurut Subekti, cara menyimpulkan asas kebebasan

⁶ Rongiyati Sulasi, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang melalui Sistem Elektronik", *Negara Hukum*, No.1 Vol. 10, 2019, Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/hukum/article/view/1223>, hlm. 4.

⁷ Salim H.S, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014, hlm. 9.

berkontrak adalah dengan menekankan pada perkataan semua yang ada di muka perkataan perjanjian sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdara. Menurutnya, Pasal 1338 ayat (1) tersebut seolah-olah memberikan pernyataan bahwa masyarakat dibolehkan untuk membuat perjanjian apapun dan itu akan mengikat sebagaimana undang-undang mengikat mereka yang membuatnya.⁸

Seiring dengan kemajuan teknologi, jasa transportasi saat ini sedang beralih dengan metode pemesanan online yang bisa dipesan melalui aplikasi pada platform perusahaan tertentu. Transportasi online adalah sebuah layanan jasa transportasi yang transaksinya dilakukan di internet, kegiatan seperti pemesanan transportasi, pembayaran pesanan, hingga pemantauan dan penilaian dalam pelayanan jasa transportasi tersebut dapat dilakukan melalui *smartphone* dan koneksi internet. Salah satu inovasi dari perkembangan teknologi yang sangat marak dalam beberapa tahun terakhir adalah kemunculan aplikasi ojek *online*. PT. Gojek Indonesia merupakan sebuah perusahaan *startup* di bidang transportasi *online* yang didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010. Gojek merupakan perusahaan penyedia aplikasi yang bergerak di bidang transportasi *online* yang menghubungkan *driver* ojek sebagai penyedia jasa dengan pengguna jasa. Gojek dikenal sebagai perusahaan yang bergerak di berbagai bidang. Pada awalnya, Gojek merupakan layanan yang menyediakan transportasi kendaraan roda dua secara *online* yang kini menjadi layanan yang disebut Go-ride.

⁸ Tami Rusli, "Asas Kebebasan Berkontrak Sebagai Dasar Perkembangan Perjanjian di Indonesia", *Pranata Jurnal*, No.1 Vol.10, 2015, <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/PH/article/view/551>, .hlm 29.

PT. Gojek Indonesia merupakan suatu perusahaan yang melaksanakan kegiatan usaha sebagai pengelola penyedia jasa pihak ketiga yang bekerja sama dengan AKAB. Aplikasi Gojek serta merek dagang Gojek dikelola serta dimiliki oleh AKAB atau PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Perusahaan transportasi jalan online seperti Gojek memilih Perseroan Terbatas sebagai bentuk badan hukumnya, yakni PT Gojek Indonesia. Mitra adalah pihak yang melakukan pengambilan dan pengantaran barang dan/atau prang, pengantaran barang yang telah dipesan sebelumnya oleh konsumen, dan melakukan layanan lainnya melalui Aplikasi Gojek dengan menggunakan kendaraan sepeda motornya sendiri.

Dalam menjalankan bisnis transportasi online ini, PT. Gojek Indonesia menjalin kerja sama dengan driver (pengemudi atau supir ojek yang berpengalaman).⁹ Kerjasama tersebut dapat dilihat dari perjanjian kemitraan antara PT. Gojek Indonesia dengan driver menggunakan sistem mitra kerja bukan hubungan kerja atau hubungan kontrak kerja, sehingga mengedepankan unsur perjanjian pada saat pendaftaran kemitraan. Sistem kemitraan kerja yang digunakan oleh PT. Gojek Indonesia tunduk kepada Hukum Perjanjian Indonesia dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Syarat sah perjanjian terdapat di dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata yang menyebutkan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu:

1. Kesepakatan yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Adanya suatu pokok persoalan tertentu.

⁹ Gojek: "Perjanjian Kerja sama Kemitraan Gojek" <https://www.gojek.com/app/kilat-contract/>, diakses pada 5 September 2022

4. Suatu sebab yang halal.

Kehadiran aplikasi transportasi *online* menjadi sebuah inovasi baru yang diterima masyarakat. Hampir sebagian besar masyarakat menggunakan menggunakan aplikasi *online* untuk mendapatkan layanan transportasi dengan mudah tanpa harus mencari-cari transportasi yang tersedia di tempat. Sejak berkembangnya layanan Go-ride, Gojek memperluas bidang layanan jasa yang mereka sediakan, antara lain:

- a. Go-Food, layanan pengantaran makanan yang bekerja sama dengan restoran yang terdaftar di aplikasi Gojek.
- b. Go-Shop, layanan untuk membeli barang di toko.
- c. Go-Send, layanan untuk mengirimkan/mengantarkan barang.
- d. dan layanan jasa lainnya.

Go-shop merupakan salah satu layanan yang terdapat di aplikasi Gojek. Go-Shop memudahkan konsumen untuk membeli barang di berbagai tempat. Go-Shop juga dapat digunakan untuk membeli makanan di restoran yang tidak terdaftar di dalam aplikasi Gojek. Selain itu, Go-shop juga berfungsi untuk pemesanan barang. Aplikasi Gojek menyediakan empat pilihan metode pembayaran yang dapat digunakan konsumen, yaitu pembayaran melalui *go-pay*, *paylater*, *linkaja*, dan tagih tunai.

Pada saat melakukan transaksi jual beli melalui layanan Go-shop, konsumen hanya perlu menentukan toko dan barang yang diinginkan, kemudian pemberitahuan tentang barang yang dipilih konsumen akan diberikan kepada toko yang dituju.

Setelah itu, barang tersebut akan dibayar dan diambil oleh *driver* Gojek. Hal ini sangat memudahkan konsumen untuk berbelanja, namun tak jarang hal yang tidak diinginkan terjadi saat transaksi jual beli melalui layanan Go-Shop. Salah satu contohnya adalah kesalahan atau ketidaksesuaian barang yang diinginkan, misalnya kesalahan pada warna, ukuran, jumlah, dan jenis barang. Hal ini dapat merugikan pihak yang melakukan transaksi jual beli melalui layanan Go-Shop. Kejadian seperti konsumen yang langsung memberikan *rating* bintang satu kepada *driver* saat wanprestasi terjadi menyebabkan *driver* tersebut mendapatkan sanksi berupa akunnya mengalami *suspend* dan tidak dapat menerima pesanan. Namun, pada kenyataannya *driver* tersebut hanya membayar dan mengambil barang yang telah dipesan di toko yang diinginkan. Di sisi lain, konsumen yang telah bayar mendapatkan kerugian berupa barang yang diinginkan tidak sesuai dengan apa yang dikehendaki. Hal inilah yang kemudian memberikan kerugian bagi para pihak yang melakukan transaksi jual beli pada layanan Go-Shop.

Kemajuan teknologi yang semakin berkembang tidak hanya memberikan dampak positif pada masyarakat tetapi juga menimbulkan dampak negatif yang memberikan kerugian pada masyarakat. Salah satunya, dalam pelaksanaan transaksi melalui layanan Go-shop, tak jarang kesalahan-kesalahan sering terjadi yang menyebabkan kerugian bagi para pihak. Contoh kasus yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen. Hal tersebut tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga merugikan *driver*. Konsumen seringkali langsung menyalahkan *driver* apabila terjadi kesalahan, padahal *driver* hanya bertugas untuk mengantar dan memberikan barang. Selain itu, perlindungan hukum bagi pihak

driver dan konsumen dalam layanan Go-Shop belum diatur secara khusus oleh pemerintah. Dengan demikian, penelitian mengenai perlindungan hukum bagi pihak *driver* dan konsumen dalam layanan Go-shop perlu dilakukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dan membahasnya secara ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul “**Perlindungan Hukum bagi Pihak *Driver* dan Konsumen dalam Layanan Go-Shop pada Aplikasi Gojek**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sebelumnya dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk hubungan hukum para pihak yang melakukan transaksi jual beli pada layanan Go-Shop?
2. Apa bentuk perlindungan hukum bagi pihak *driver* dan konsumen apabila terjadi wanprestasi saat melakukan transaksi jual beli pada layanan Go-Shop?

C. Tujuan Penelitian

Berhubungan dengan rumusan masalah di atas, maka dengan ini tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis bentuk hubungan hukum para pihak yang melakukan transaksi jual beli pada layanan Go-Shop.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis bentuk perlindungan hukum hukum bagi pihak *driver* dan konsumen apabila terjadi wanprestasi saat melakukan transaksi jual beli pada layanan Go-Shop.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari penulisan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah informasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan secara umum ataupun khusus pada kegiatan jual beli *online* melalui layanan Go-Shop.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan informasi mengenai kegiatan jual beli *online* melalui layanan Go-Shop bagi mitra *driver* Gojek, konsumen, PT. Gojek Indonesia, penulis, dan masyarakat.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penulis dalam penelitian ini memberi batasan ruang lingkup ini agar penelitian hukum terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas pada penelitian ini. Ruang lingkup penelitian ini dilihat dari bagaimana bentuk hubungan hukum para pihak yang melakukan transaksi jual beli pada layanan Go-Shop dan perlindungan hukum pihak *driver* dan konsumen apabila terjadi wanprestasi pada saat melakukan transaksi jual beli pada layanan Go-Shop.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah sebuah susunan yang terdiri dari beberapa pendapat, cara-cara, norma atau aturan, asas, maupun keterangan yang tersusun dalam satu kesatuan yang logis yang dapat dijadikan sebagai pedoman atau acuan dalam mencapai

sebuah tujuan dilaksanakannya suatu penulisan atau penelitian.¹⁰ Kerangka teori yang digunakan dalam proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat,serta pengakuan terhadap hak – hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkarkan ketentuan umum dari kesewangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal lainnya.¹¹ Menurut Phillipus M. Hadjon perlindungan hukum bagi rakyat dibagi menjadi dua, yaitu sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan Hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang mengarahkan tindakan pemerintah agar bersikap hati-hati dalam hal pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, sedangkan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan. Perlindungan hukum diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya dalam menjamin keamanan dalam bermasyarakat di lingkungannya.¹²

2. Teori Perjanjian

Dalam Pasal 1313 KUHPerdara, disebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang

¹⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 78.

¹¹ C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Penerbit Balai Pustaka, 1989, hlm. 40.

¹² Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987, hlm. 2.

lain atau lebih. Subekti berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Agar mempunyai kekuatan mengikat dalam melaksanakan perjanjian, syarat sah perjanjian harus terpenuhi. Syarat sahnya perjanjian telah diatur di dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Syarat sahnya perjanjian terbagi menjadi dua kategori, yaitu syarat subjektif dan syarat objektif. Berdasarkan Pasal 1320, syarat sah perjanjian yang harus dipenuhi adalah:

- a. Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya.
- b. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan.
- c. Adanya objek perjanjian.
- d. Suatu sebab yang halal.

Kesepakatan dan kecakapan para pihak termasuk ke dalam syarat subjektif. Sedangkan, adanya objek perjanjian serta sebab yang halal termasuk ke dalam syarat objektif. Apabila syarat sah perjanjian tidak terpenuhi maka akan berujung pada pembatalan perjanjian. Pembatalan perjanjian dibagi menjadi dua kategori syarat sah perjanjian. Apabila para pihak tidak memenuhi syarat subjektif, maka perjanjian yang telah dibuat dapat dibatalkan sehingga salah satu pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan permohonan pembatalan. Dengan kata lain, perjanjian tersebut tetap mengikat para pihak sampai adanya keputusan dari hakim mengenai pembatalannya. Apabila para pihak tidak memenuhi syarat objektif, maka perjanjian tersebut akan dianggap batal demi hukum atau perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada dan tidak akan mengikat para pihak. Selain syarat-syarat tersebut, ada tiga unsur yang harus dipenuhi dalam suatu perjanjian yaitu unsur *essentialia*, yaitu

unsur yang wajib ada karena tanpanya perjanjian tidak mungkin ada, unsur *naturalia*, yaitu unsur yang telah ditentukan oleh undang-undang dan unsur *accidentalia*, yaitu unsur yang ditambahkan dalam perjanjian karena undang-undang tidak mengaturnya.¹³ Beberapa asas yang ada dalam perjanjian di antaranya:

- a. Asas Konsensualisme, merupakan sebuah perjanjian dan perikatan yang dianggap sah sesudah tercapainya kesepakatan, jika pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian tidak menetapkan ketentuan lain. Sejalan dengan ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terkait dengan syarat-syarat sahnya suatu perjanjian.
- b. Asas Kebebasan Berkontrak, merupakan hak bagi pihak-pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian untuk menentukan isi perjanjian, selama isi tersebut tidak berseberangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, serta kepatutan. Asas ini tergambar dari Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berisi bila semua perjanjian yang dibuat secara sah mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Perjanjian jual beli dapat dikatakan sebagai perjanjian. Berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdata dijelaskan bahwa jual-beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah ditetapkan. Selain itu, menurut Pasal 1458 KUHPerdata juga disebutkan bahwa proses jual beli dianggap telah terjadi apabila para pihak sudah melakukan kesepakatan mengenai barang atau jasa tersebut serta

¹³ P.N.H Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Djambatan, 2009, hlm.33.

harga yang sudah ditentukan, meskipun benda atau jasa tersebut belum diserahkan kepada pembeli dan pembeli belum melakukan pembayaran.¹⁴

Walaupun perjanjian dibuat dengan harapan semua apa yang telah disepakati dapat berjalan dengan semestinya, namun dalam prakteknya pada kondisi tertentu pertukaran prestasi tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya sehingga muncul peristiwa yang disebut wanprestasi. Sebutan wanprestasi berasal dari bahasa Belanda “*wanprestatie*” yang mengacu kepada kegagalan karena tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan oleh pihak-pihak di dalam suatu kontrak atau perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Menurut Kamus Hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.¹⁵ Wanprestasi berkaitan erat dengan konsep hukum perjanjian, karena wanprestasi masuk dalam satu bahasan ketika membicarakan tentang hukum perjanjian, jika salah satu pihak antara debitur atau kreditur tidak melaksanakan isi dari perjanjian atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang sudah disepakati dalam perjanjian maka disebut melakukan wanprestasi sebagai bentuk dari pengingkaran terhadap isi perjanjian. R. Subekti menyebutkan bahwa wanprestasi merupakan kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam yaitu:

- 1) Tidak melakukan apa yang telah disanggupi akan dilakukannya.
- 2) Melaksanakan apa yang telah diperjanjikannya, tetapi tidak sebagai mana yang diperjanjikan.

¹⁴ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hlm. 252-253.

¹⁵ M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni. hlm. 60.

- 3) Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat.
- 4) Melakukan suatu perbuatan yang menurut perjanjian tidak dapat dilakukan.¹⁶

3. Teori Tanggung Jawab Hukum

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab berarti kewajiban menanggung jawab segala sesuatu. Segala hal tersebut yang dapat dipertanggung jawabkan merupakan hal yang dapat digugat, disalahkan, dan digugat. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk melakukan apa yang diminta darinya.¹⁷ Menurut hukum, tanggung jawab merupakan suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang atas perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.¹⁸

Abdulkadir Muhammad, berpendapat bila teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dikelompokkan ke dalam berbagai teori, antara lain:

1. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dijalankan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
2. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dijalankan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept*

¹⁶ Riduan Syahrani, *Seluk Beluk Dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Bandung: P.T. Alumi, 2006, hlm. 87.

¹⁷ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, hlm. 26.

¹⁸ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, hlm. 24.

of fault) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).

3. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasari oleh perbuatannya, baik dengan sengaja atau tidak sengaja, hal ini berarti walaupun bukan kesalahannya namun tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya (barang dagangannya).¹⁹

G. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian untuk menyelesaikan skripsi, yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.²⁰ Metode penelitian normatif adalah penelitian hukum dengan mendasarkan analisisnya dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku serta relevan dengan permasalahan hukum yang merupakan fokus penelitian.

2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan penelitian didefinisikan sebagai suatu cara pandang peneliti untuk memilih spektrum lingkup pembahasan yang dianggap bisa mengacu pada

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 503.

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada, 2010, hlm. 35.

kejelasan terhadap uraian dalam substansi penelitian ilmiah.²¹ Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah:

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*).

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi. Pendekatan perundang-undangan mengutamakan bahan hukum yang berupa perundang-perundangan sebagai bahan acuan dasar dalam melakukan penelitian.²²

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan dan doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum untuk menyelesaikan isu hukum yang dihadapi. Jenis pendekatan ini memberikan sudut pandang analisis penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya atau dapat dilihat dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaan sebuah peraturan yang berkaitan dengan konsep-konsep yang digunakan.²³

3. Sumber dan Bahan Hukum

Sumber dan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga, yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

²¹ I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Jakarta: Kencana, 2016, hlm.156.

²² Irwansyah, *Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel (Edisi Revisi)*, Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2020, hlm. 153.

²³ Ibid, hlm 147

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mempunyai ketentuan hukum yang mengikat. Bahan hukum primer dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder juga dapat diartikan sebagai publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.²⁴ Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini meliputi buku-buku, jurnal, dan internet.

c. Bahan Hukum Tersier.

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang merupakan pelengkap yang sifatnya memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kepustakaan, yaitu metode pengumpulan bahan yang dilakukan dengan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari bahan hukum yang bersumber

²⁴ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum, Cet 5*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, hlm. 67.

dari peraturan perundang-undangan, buku- buku, jurnal, serta sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan di penelitian ini.

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Teknik analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis kualitatif, yaitu bahan-bahan hukum yang telah diperoleh akan dilakukan pemaparan, penafsiran, dan analisis yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan berdasarkan bahan hukum yang telah dikumpulkan.

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan masalah dalam penelitian ini lebih menekankan kepada bagaimana sebuah hasil penelitian yang menjadi poin utama dalam penelitian ini dapat menunjukkan hasil jawaban rumusan masalah dengan lebih jelas. Adapun penelitian ini menarik kesimpulan secara deduktif, yaitu proses pengambilan kesimpulan dari data-data yang bersifat umum ke data-data yang bersifat khusus.²⁵

²⁵ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju, 2008, hlm. 35.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- . 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia* . Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Adi Sulisty Nugroho. (2016). *E-Commerce Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Candi Gebang.
- Ahmad M. Ramli. 2006. *CYBER LAW dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Andi Hamzah. 2005. *Kamus Hukum*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Az. Nasution. 1999. *Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Cetakan 1* Jakarta: Daya Wiryana.
- Bahder Johan Nasution. 2008. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Bambang Sunggono. 2003. *Metode Penelitian Hukum, Cet 5*. Jakarta: PT . Raja Grafindo Persada.
- C.S.T Kansil. 2004. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Dikdik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom. 2005. *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*. Bandung: Refika Aditama.
- I Made Pasek Diantha. 2016. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Irwansyah. 2020. *Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Mirra Buana Media.
- Mariam Darus. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya
- Mochtar. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Bina Cipta
- Ninie Suparni. 2009. *Cyberspace : Problematika & Antisipasi Pengaturannya*. Jakarta: Sinar Grafika .

- Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi. (2001). *Mengenal E-Commerce*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Peter Mahmud Marzuki. 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Phillipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- P.N.H Simanjuntak. 2009. *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia* . Bandung: Djambatan.
- R.Soeroso. 2011. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Riduan Syahrani. 2006. *Seluk Beluk Dan Asas-Asas Hukum Perdata*. Bandung: P.T. Alumni.
- Ridwan Khairandy.2013. *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Yogyakarta: FH UII Press.
- Ridyanti Dorotea Tobing. 2015. *Aspek-Aspek Hukum Bisnis, Pengertian, Asas, Teori dan Praktik*. Surabaya: LaksBang Justitia.
- Salim H.S. 2014. *Hukum Kontrak (Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Soekidjo Notoatmojo. 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudikno Mertokusumo. 1999. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Cet. Kedua*. Yogyakarta: Liberty.

JURNAL

- Agus Pribadono. 2016. Transportasi online vs Transportasi Tradisional Non-Online Persaingan Tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi oleh Penyelenggara Online. *Lex Jurnalica*, 13(2).
- Alicia Walangitang. 2020. Kajian Hukum atas Kontrak Baku Elektronik Dikaitkan dengan Sahnya Perjanjian dalam KUHPperdata. *Lex Privatum*, 8(2).
- Akhmaddhian, Suwari dan Asri Agustiwi. 2016. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia. *Jurnal Unifikasi*, 3(2)

- Arif Rahman. 2018. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1).
- Arsyad Sanusi. 2010. “Efektivitas UU ITE dalam Pengaturan Perdagangan Elektronik (E- Commerce)”. *Jurnal Hukum Bisnis*, 29(1).
- Deky Pariadi. 2019. “Pengawasan E-Commerce dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(3).
- Denico Doly. 2012. Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen di Indonesia Terkait dengan Klausula Baku (Strengthening Consumer Protection Efforts in Indonesia with Relevant Clause of Standard). *Jurnal DPR RI Negara Hukum*, 3(1).
- Ery Agus Priyono. 2015. Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Pembuatan Perjanjian Es Teler 77. *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, 44(2).
- Kadek Intan Apsari Puspa dan I Made Sarjana, “Hubungan Hukum antara Perusahaan Ojek Online dengan Pengemudinya dalam Perusahaan Go-jek Indonesia”, *Jurnal Kertha Desa*, 10(1).
- Luthvi Febryka Nola. 2018. Perjanjian Kemitraan Vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek Online. *Pusat Analisis Keparlemenan Badan Keahlian DPR RI*, 13(2).
- Ni Luh Diah Febriyani Teja Santi. 2019. Perlindungan Hukum Kepentingan Para Pihak dalam Transaksi Online. *Acta Comitatus : Jurnal Hukum Kenotariatan*, 4(3).
- Sulasi Rongiyati. 2019. “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang melalui Sistem Elektronik”. *Negara Hukum*, 10(1).

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Indonesia, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251,
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952)

INTERNET

Gojek: “Kontrak Mitra” <https://www.gojek.com/app/driver-contract/> , diakses pada tanggal 5 Mei 2023

Gojek: “Perjanjian Kerjasama Kemitraan Gojek”
<https://www.gojek.com/app/kilat-contract/>, diakses pada tanggal 5 September 2022

Gojek: “Produk: <https://www.gojek.com/id-id/products/>, diakses pada 10 April 2023

Hootsuite: “Digital 2021: Indonesia” <https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>, diakses pada tanggal 26 Agustus 2022