

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
PELAYANAN *GO-FOOD* MELALUI APLIKASI BERBASIS ONLINE
DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG No. 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh:

REVIKA NURPITALOKA

02011281722296

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

INDRALAYA

2021

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA FAKULTAS HUKUM KAMPUS
INDRALAYA**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : REVIKA NURPITALOKA
NIM : 02011281722296
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata

JUDUL SKRIPSI


**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
PELAYANAN GO-FOOD MELALUI APLIKASI BERBASIS
ONLINE DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG No. 8
TAHUN 1999 PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada tanggal dan dinyatakan
lulus memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya


Mengesahkan,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pembantu



Sri Handayani, S.H.,M.Hum.
NIP. 197002071996032002



Theta Murty, S.H.,M.H.
NIP. 198203202014042001

Mengetahui

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**



Dr. Febrina, S.H.,M.S
NIP. 196201311989031001



UNIVERSITAS SRIWIJAYA FAKULTAS HUKUM KAMPUS
INDRALAYA

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Revika Nurpitaloka
Tempat/Tanggal Lahir : Curup, 18 Oktober 1998
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S-1
Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian/Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan atau digunakan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumber. Skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau dituliskan oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

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

Inderalaya,

2021



Revika Nurpitaloka
NIM. 02011281722296

Motto dan Persembahan

”Never show them the process, show them the result”

-Revika Nurpitaloka-

Skripsi ini disampaikan dengan hormat untuk:

- ❖ Kedua Orang Tuaku tersayang
- ❖ Kakak, Adik, dan Keponakan-Keponakanku tersayang
 - ❖ Teman-teman dekatku
- ❖ Teman-teman yang menanyakan kapan wisuda
 - ❖ Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah membeikan Rahmat dan Ridhonya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Go-Food melalui Aplikasi Berbasis Online Dalam Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”** sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Serta tak hentinya penulis juga ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada Ibu Sri Handayani, S.H.,M.Hum selaku pembimbing utama serta Ibu Theta Murty, S.H.,M.H selaku pembimbing pembantu yang telah memberikan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Atas kelancaran skripsi ini penulis ingin mengucapkan terimakasih serta penghargaan kepada orang tua, keluarga, teman-teman, dan semua pihak yang telah membantu penulis dengan memberikan dukungan. Penulis juga berharap semoga kedepannya skripsi ini akan berguna bagi setiap orang yang membacanya. Akhir kata dari penulis saya ucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb.

Indralaya,

2021

Revika Nurpitaloka
Nim. 02011281722296

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari peran, bantuan, maupun bimbingan dari semua pihak, sehingga penulis ingin menyemapaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, segala Puji syukur atas segala hidayah dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., M.CL selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Drs. Murzal, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik dan selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
7. Bapak Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum selaku Ketua Jurusan Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
8. Ibu Theta Murty, S.H., M.H selaku Pembimbing Pembantu yang telah membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Kedua orang tua ku tersayang Dra. Susilawati dan Rudi Chan yang selalu memberikan dukungan do'a dan semangat kepada saya;
10. Tete Sandri Puspita Damayanti, Amg., Kakak Agustian, Amd., Tete Intan Febrina Mayang Sari, SPd., Abang Bripda Febrian Aditia yang sangat saya sayangi dan selalu memberikan dukungan semangat serta pembelajaran yang tiada hentinya;
11. Keponakan-keponakan tersayang, Aurora, Felicia, Zoya, Fariz, dan Fathan yang lucu nan menggemaskan serta selalu hadir untuk menjadi penyemangat saya;
12. Teman-temanku Junitaria Saradina Nainggolan, S.Ak dan Kinara Priadi Olga yang telah menemani, memberikan dukungan dan menjadi teman sekaligus sahabat terbaik saya semasa di SMA;
13. Teman dekatku Alda Fitri Yanti, S.KM, Dinda Pratiwi, S.AP, Zhicma Nabillah yang telah memberikan dukungan dan menjadi teman dekat sedari SMP sampai masa perkuliahan;
14. Teman-teman "Semangat Be Lur": Aldila Nur Khadijah S.H, Indah Lestari S.H, Pratiwi Maha Sabarni, Riza Faryana, S.H, Sari Hikmah, Sukriansyah, dan Yoffi Afriyadi, S.H yang telah menemani, mendukung, dan menyemangati serta berjuang dari awal sampai akhir hingga selesainya skripsi ini;

15. Temanku Imam Ma'ruf, A.Md yang telah mendengarkan keluh kesah saya selama di perkuliahan dan selalu memberikan saya saran dan motivasi untuk terus berjuang hingga selesainya skripsi ini;
16. Para teman-teman yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi secara tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini;
17. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu kepada saya;
18. Seluruh Staf dan Pegawai akademik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang selama ini telah memberikan pelayanan terbaik selama saya menjalani perkuliahan;
19. Seluruh rekan Fakultas Hukum Kampus Indralaya dan Kampus Palembang Universitas Sriwijaya, terkhusus angkatan 2017;
20. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu dalam skripsi ini, nama kalian tetap tertulis didalam hati saya.

Semoga amal baik semuanya akan di balas oleh Allah SWT serta saya berharap agar skripsi yang telah saya buat ini akan bermanfaat bagi siapa saja.

Inderalaya, 2021

Revika Nurpitaloka
Nim. 02011281722296

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat penelitian	
1. Manfaat Teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis.....	10
E. Ruang Lingkup	11
F. Kerangka Teori	11
1. Teori Perlindungan Konsumen.....	12
2. Teori Penyelesaian Sengketa.....	14
3. Teori Perjanjian.....	16
G. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian.....	18
2. Pendekatan Penelitian.....	19
3. Sumber Bahan Hukum.....	20
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	22
5. Analisis Bahan Hukum.....	23
6. Metode Penarikan Kesimpulan.....	24

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen	25
1. Pengertian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.....	25
2. Pengaturan Perlindungan Hukum bagi Konsumen.....	28
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	30
4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	35
5. Prinsip Perlindungan Konsumen.....	42
B. Pelayanan Jual-Beli Makanan melalui Aplikasi Berbasis Online (<i>E-commerce</i>).....	45
1. Pengertian Perdagangan Berbasis Online (<i>E-Commerce</i>).....	45
2. Klasifikasi Perdagangan Berbasis Online (<i>E-Commerce</i>).....	46
3. Pengaturan Perdagangan Berbasis Online (<i>E-Commerce</i>) Di Indonesia.....	48
4. Bentuk-Bentuk Wanprestasi dalam <i>E-Commerce</i>	49

BAB III PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum Para Pihak dalam Pelayanan Melalui Aplikasi Go-Food.....	54
B. Upaya Hukum Bagi Pihak Konsumen dalam Aplikasi Go-Jek jika mengalami Kerugian Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	75
1. Hukum Perlindungan Konsumen.....	75
2. Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen Berdasarkan UU ITE dan PP PSTE.....	77
3. Penyelesaian Sengketa.....	79

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA.....	87
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....92

Nama :Revika Nurpialoka
NIM :02011281722296
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Pelayanan *Go-Food* Melalui Aplikasi Berbasis Online dalam Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

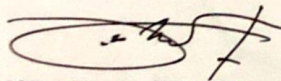
ABSTRAK

Penulisan skripsi termasuk tipe normatif yang dimana pendekatannya menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus dengan metode deskriptif kualitatif dan penarikan kesimpulan secara deduktif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara pihak dalam perjanjian jual-beli melalui layanan *Go-Food* serta untuk hal apa yang dapat dilakukan apabila terjadi perlindungan hukum konsumen bagi pengguna layanan *Go-Food* dalam melakukan transaksi dalam layanan *Go-Food*. Dalam penelitian ini menitikberatkan pada data yang diperoleh dari buku, jurnaljurnal, internet serta menelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Teknologi Elektronik.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen, Transaksi Online*

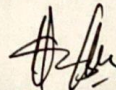
Inderalaya, 2021

Pembimbing Utama,



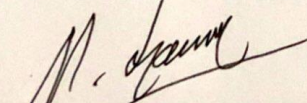
Sri Handayani, S.H.,M.Hum
NIP. 197002071996032002

Pembimbing Pembantu,



Theta Murty, S.H.,M.H
NIP. 198203202014042001

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr/ M. Syaifuddin, S.H.,M.Hum
NIP. 19730728199821001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, tidak dapat dipungkiri kemajuan teknologi sangat erat hubungannya dengan masyarakat. Saat ini, masyarakat selalu melakukan kegiatan yang berkaitan dengan teknologi aplikasi yang penggunaannya didukung dengan perangkat gadget yang sangat canggih.

Dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa suatu Persetujuan adalah suatu perbuatan dimana salah satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Menurut R. Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa hukum dimana seorang berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹

Menurut Soetjipto Rahardjo perlindungan hukum adalah suatu upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.²

Pada masa sekarang, ekonomi berbasis digital merupakan salah satu terobosan baru dalam dunia usaha, dimana hubungan antara konsumen dan

¹ Subekti, *Hukum Persetujuan*, Intermasa: Jakarta, 2007, hlm. 1.

² Soetjipto Rahardjo, *Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas: Jakarta, 2003, hlm. 121.

pelaku usaha bergerak dari konvensional menuju ke arah berbasis digital. Semakin banyaknya platform-platform yang tersedia dimasyarakat yang memudahkan konsumen dan pelaku untuk melakukan transaksi jual-beli. Pada satu perkembangan digital ekonomi ini memberikan dampak yang cukup signifikan bagi dunia usaha, namun pada sisi lainnya aspek perlindungan hukum bagi konsumen menjadi minim karena banyaknya ditemukan masalah-masalah dari kegiatan ekonomi yang berbasis digital.

Semakin berkembangnya teknologi, maka menuntut manusia untuk terus dapat beradaptasi dan bergerak lebih cepat agar dapat mengikuti perkembangan zaman dan memiliki produktivitas yang tinggi. Hal tersebut tentunya tidak dapat dihindari dalam kehidupan masyarakat modern karena kemajuan teknologi berjalan seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan.

Pada saat ini kemajuan teknologi sudah membawa masyarakat ke era yang serba digital sehingga segala sesuatu dapat dilakukan secara *online* dengan bantuan internet. Internet (*Interconnected Network*) adalah sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer-komputer dan jaringan- jaringan komputer diseluruh dunia.³ Dari Internet tersebut maka didapat suatu sarana elektronik yang dapat berguna untuk berbagai aktivitas, contohnya digunakan untuk berkomunikasi, memperoleh informasi, dan mendapatkan ilmu pengetahuan. Pada masa sekarang,

³ Puskominfo Unsuraya, *Defenisi dan Perbedaan Internet, Intranet dan Extranet*, <https://universitassuryadarma.ac.id/> Diakses pada tanggal 08 Februari 2021.

internet juga dimanfaatkan untuk melakukan kegiatan berbisnis. Sudah banyak pihak yang menggunakan internet untuk kegiatan bisnisnya dengan menggunakan kecanggihan aplikasi yang mampu menarik perhatian masyarakat dan membawa bisnis *online* tersebut menjadi sebuah *tren*. Salah satunya yaitu jasa transportasi online yang menggunakan aplikasi *online*.

Jasa transportasi saat ini dirasakan sebagai sarana yang penting untuk menunjang kelangsungan kehidupan masyarakat, karena transportasi digunakan tidak hanya untuk mengantar dan menjemput orang saja, melainkan pada saat ini transportasi digunakan untuk berbagai jenis layanan yang ditawarkan kepada masyarakat seperti pembelian makanan melalui aplikasi online tersebut. Salah satu aplikasi yang banyak digunakan masyarakat pada saat ini adalah Gojek.

PT. Gojek Indonesia adalah sebuah perusahaan di bidang transportasi yang didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010. PT. Gojek Indonesia bergerak di bidang angkutan yang menggunakan jasa ojek melalui sebuah aplikasi berbasis *online*. Kegiatan usahannya adalah menjalankan dan mengembangkan suatu aplikasi berbasis *online* yang menghubungkan penyedia jasa dan pengguna jasa. Pada saat ini terdapat lebih dari 20 layanan yang dapat diakses oleh pengguna jasa, diantaranya adalah transportasi Motor dan Mobil (*Go-Ride dan Go-Car*), Pesan Antar Makanan (*Go-Food*), Layanan Pijat (*Go-Massage*), Pengantaran barang

(*Go-Send*) dan lain sebagainya. Kehadiran bisnis transportasi berbasis aplikasi ini telah menjadi sebuah inovasi yang cukup fantastis bagi masyarakat Indonesia. *Go-Food* adalah layanan jasa pembelian makanan dan minuman yang berbasis aplikasi yang dimana PT.Gojek memiliki hubungan kerja dengan *merchant-merchant* yang terkait di bidang usaha makanan dan minuman.

Menurut informasi dari *Chief Commercial Expansion* Go-Jek Catherine Hindra Sutjahyo mengatakan bahwa peningkatan jumlah mitra merupakan komitmen Gojek dalam memajukan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Namun sejalan dengan berjalannya perkembangan layanan aplikasi ini, penulis menemukan sebuah persoalan bahwa dimana adanya selisih harga dari daftar makanan yang ditawarkan oleh aplikasi *Go-Food* dengan harga sebenarnya dari daftar makanan yang tercantum ditempat merchant yang terkait. Sebagaimana disampaikan dalam website resmi Gojek, adanya ketidaksesuaian harga menu pada restoran dengan harga yang tertera dalam *Go-Food* mengakibatkan ribuan pelanggan melakukan komplain perihal ketidaksesuaian harga menu tersebut dan memilih untuk tidak melakukan pesanan lagi.⁴ Penjelasan yang diberikan Gojek atas ketidaksesuaian harga ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:⁵

⁴ PT Gojek, *Cara Mudah untuk Hindari Ketidaksesuaian di Go-Food*, <https://www.gojek.com/blog/gofood/harga-di-go-food/> Diakses pada tanggal 8 Februari 2021.

⁵ *Ibid.*

1. Menu yang tidak tersedia sehingga pelanggan harus mengganti pesanannya.
2. Harga yang tertera pada *Go-Food* belum termasuk harga akhir setelah pajak (PPN) dan service charge.
3. Perubahan harga menu yang tidak di update di *Go-Food*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut “UUPK” telah berlaku sejak tahun 2000. Tujuan dari dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah untuk meningkatkan dunia usaha yang kondusif serta untuk menyesuaikan dengan perkembangan usaha pada saat ini.

Namun dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis lebih menekankan mengenai hak konsumen untuk mendapatkan informasi mengenai barang yang dipesannya pada pelayanan *Go-Food* di Aplikasi Gojek serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang yang dipesan telah diteirma dan tidak sesuai dalam aplikasi tersebut.

Selain itu, UUPK juga dibentuk sebagai upaya untuk melindungi konsumen dari tindakan sewenang-wenang pelaku usaha. Pada saat ini, perkembangan dunia usaha sangat pesat dan menyebabkan pelaku usaha melakukan segala tindakan yang dapat memberikan keuntungan yang sebesar- besarnya terhadap pelau usaha. Hukum perlindungan konsumen, bukan hanya masyarakat yang merupakan konsumen yang mendapatkan

perlindungan hukum, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, dimana antara pelaku usaha dan konsumen mempunyai hak dan kewajibannya masing-masing.⁶ Adapun setelah ditelusuri lebih jauh, ditemukan adanya perjanjian bagi hasil antara Gojek dengan merchant yang berkaitan yang mengakibatkan adanya perselisihan harga. Selisih harga juga berkisar dari 10% hingga 53% tergantung dengan perjajian merchant terkait.

UUPK mengatur mengenai konsumen, konsumen diartikan sebagai setiap orang yang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dimasyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain ataupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan konsumen merupakan hal yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis.⁷

Dalam kegiatan bisnis yang sehat, adanya keseimbangan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam Penjelasan Pasal 1 Ayat (2) UUPK, menyatakan bahwa dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir merupakan pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara merupakan konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari suatu proses produksi suatu produk lainnya. Yang dimaksud konsumen dalam UUPK lebih menekankan

⁶ Celina Tri Swi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 1.

⁷ Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013, hlm. 1.

kepada konsumen akhir, sedangkan konsumen antara digolongkan dalam kategori pelaku usaha. Perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Dalam hal ini berarti bertujuan sebagai benteng untuk peniadaan kesewenang-wenangan yang merugikan pelaku usaha untuk melindungi kepentingan konsumen. Produk barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kehidupan manusia semakin lama semakin canggih seiring dengan perkembangan teknologi, sehingga muncul kesenjangan antara kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen.⁸ Mengacu kepada aturan atau dasar hukum yang terkait, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki tujuan untuk:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
2. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

Dari uraian diatas, diketahui bahwa kepastian hukum serta transparansi merupakan tujuan yang dinilai penting dalam dunia usaha

⁸ Celina Tri Swi Kristiyanti, *op.cit*, hlm. 4.

untuk melindungi kepentingan konsumen maupun pelaku usaha. Namun, penulis juga dalam hal ini selaku sebagai konsumen belum mendapatkan hal terkait kepastian maupun transparansi atas pemanfaatan aplikasi *Go-Food* khususnya dalam hal perbedaan harga di aplikasi dengan perbedaan harga di merchant terkait sehingga perlu adanya perlindungan yang lebih berguna untuk mendorong kondisi usaha kearah yang lebih sehat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diketahui bahwa perlindungan hukum merupakan salah satu yang terpenting dari suatu unsur negara hukum, agar kepentingan konsumen terpenuhi maka harus dilaksanakan hukum yang profesional. Perlindungan hukum merupakan suatu hak yang selalu melekat pada tiap warga negaranya. Namun disisi lain dapat dirasakan bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban dari negara itu sendiri, oleh karena itu tiap-tiap Negara wajib untuk memberikan perlindungan hukum kepada warganya.⁹ Maka dari itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan *Go-Food* Melalui Aplikasi Berbasis Online Dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.**

⁹ Wayan Andika Darmaja, “*Perlindungan Hukum terhadap Hak-Hak di PT. GoJek Yogyakarta*”, <http://repository.umy.ac.id/> . Diakses pada 08 Februari 2021.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan diatas beberapa masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan hukum para pihak dalam pelayanan melalui aplikasi *Go-Food*?
2. Bagaimana upaya hukum bagi pihak konsumen dalam aplikasi GoJek jika mengalami kerugian ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Teknologi Elektronik?

C. Tujuan Penelitian

Berhubungan dengan pokok permasalahan diatas, maka dengan ini tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan hukum antara pihak dalam perjanjian jual-beli melalui layanan Go-Food
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apa yang dilakukan apabila terjadi perlindungan hukum konsumen pengguna layanan Go-Food dalam melakukan transaksi pembelian makanan secara lengkap, terperinci, dan sistematis.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan baik secara umum maupun khusus dalam pelaksanaan pembelian makanan secara *online* melalui layanan *Go-Food*.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi bagi penulis maupun bagi masyarakat pada pembelian makanan secara *online* menggunakan layanan *Go-Food*. Manfaatnya dapat diketahui oleh pihak ketiga.

E. Ruang Lingkup

Agar proposal skripsi ini terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas dalam proposal skripsi ini serta sesuai dengan judul yaitu “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan *Go-Food* Melalui Aplikasi Berbasis Online Dalam Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan dengan melihat bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan *Go-Food* tersebut dilihat dari Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PP No. 17 Tahun 2013 tentang Usaha

Mikro Kecil dan Menengah. Upaya perlindungan dan penyelesaian masalah *Go-Food* yang dialami oleh konsumen biasanya dilakukan dengan cara ganti kerugian oleh Pihak PT. Gojek.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan landasan teori atau dasar pemikiran dalam menyusun sebuah penelitian. Teori ini memberikan sarana kepada kita untuk bisa merangkum serta memahami masalah yang sedang dibicarakan lebih baik lagi.¹⁰ Dalam penelitian skripsi ini maka akan dibahas beberapa teori yang menjadi bahan pendukung bagi penyelesaian rumusan permasalahan yang dipaparkan diatas, antara lain:

1. Teori Perlindungan Konsumen

Terkait dengan teori perlindungan hukum, ada beberapa ahli yang menjelaskan bahasan ini, antara lain adalah Fitzgerald, Satjipto Raharjo, Phillipis dan M. Hanhjon.

Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasi berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan pihak lain. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia,

¹⁰ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 259.

sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.¹¹

Satjipto Raharjo mengatakan bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹²

Phillipus M. Hadjon mengatakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat *preventif* dan *respresif*. Perlindungan hukum yang *preventif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan *diskresi* dan perlindungan yang *respresif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganan di lembaga peradilan.¹³

¹¹ *Ibid*, hlm. 53.

¹² *Ibid*, hlm. 69.

¹³ *Ibid*, hlm. 54.

Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik yang bersifat *preventif* maupun dalam bentuk yang bersifat *represif*, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Teori perlindungan konsumen digunakan dalam penulisan skripsi ini dikarenakan adanya hubungan antara penjual atau pembeli (konsumen) yang melakukan kegiatan transaksi pelayanan *Go-Food*.

2. Teori Penyelesaian Sengketa

Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin menyatakan bahwa ada 5(lima) tentang teori penyelesaian sengketa, antara lain:¹⁴

- (1) Berbanding (*Contending*) yaitu penerapan suatu solusi yang lebih disukai oleh satu pihak saja.
- (2) Mengalah (*Yielding*) yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan yang diinginkan.
- (3) Pemecahan Masalah (*Problem Solving*) yaitu mencari alternatif yang memuaskan dari kedua belah pihak.

¹⁴ Dean G Pruitt & Z. Rubin, *Konflik Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, hlm. 4-6.

(4) Menarik Diri (*With Drawing*) yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis.

(5) Diam (*In Action*) yaitu tidak melakukan apa-apa.

Menurut Nurnaningsih Amriani, sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara pihak-pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi atau cidera hukum yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian.¹⁵ Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

(1) Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi

Proses penyelesaian sengketa litigasi adalah proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa litigasi dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan dimana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa dipengadilan, dimana semua pihak yang bersengketa akan saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya dimuka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.¹⁶

¹⁵ Nurnaningsih Amriani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta: Grafindo Pustaka, 2012, hlm. 2.

¹⁶ *Ibid.*

(2) Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi

Dalam penyelesaian sengketa non-litigasi, kita telah mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang merupakan suatu pranata penyelesaian sengketa diluar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan. ADR diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Teori Penyelesaian Sengketa digunakan karena dalam proses bertransaksi melalui aplikasi Go-Jek masih banyak ditemukannya masalah-masalah yang berkaitan dengan transaksi tersebut. Sehingga apabila terjadi maslaah dalam transaksi pelayanan Go-Food tersebut dapat diselesaikan dengan menggunakan teori penyelesaian sengketa.

3. Teori Perjanjian

Perjanjian atau *overeenkomst* yang berasal dari Bahasa Belanda. Dalam Pasal 1313 KUHPerdara, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Pasal 1313 KUHPerdara menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya. Walaupun dalam pasal tersebut hanya

menjelaskan secara sederhana tentang pengertian perjanjian namun sudah jelas bahwa dalam suatu perjanjian terdapat satu pihak mengikatkan dirinya kepada pihak lain.¹⁷

Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal tertentu.¹⁸ Menurut Sudikno Mertokusumo perjanjian adalah hubungan hukum diantara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat yang menimbulkan akibat hukum.¹⁹ Menurut Wirdjono Prodjokoro mendefinisikan bahwa perjanjian sebagai suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara kedua belah pihak, dimana satu pihak berjanji untuk melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak untuk menuntut pelaksanaan janji tersebut.²⁰

Menurut *Black's Law Dictionary*, perjanjian adalah suatu persetujuan antara dua orang atau lebih. Perjanjian tersebut menimbulkan kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.²¹

¹⁷ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW)*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011, hlm. 63.

¹⁸ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Interamasal, 2002, hlm. 5.

¹⁹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty, 1986, hlm. 103.

²⁰ Wirdjono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2000, hlm. 5.

²¹ Salim, HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003, hlm. 16.

Beberapa defenisi perjanjian diatas menunjukkan bahwa ada yang mendefenisikan perjanjian sebagai suatu perbuatan, suatu peristiwa dan ada yang mendefenisikannya sebagai suatu hubungan hukum.

Dalam trasanksi pelayanan *Go-Food* adanya hubungan antara pihak Gojek, Partner Gojek (Penjual makanan dan minuman) dan konsumen yang menyebabkan adanya hubungan hukum. Hubungan hukum tersebut lahir karena adanya perjanjian secara tidak langsung yang dilakukan para pihak tersebut.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian Yuridis Normatif. Dimana pada metode penelitian ini hanya memfokuskan pada asas, sistematika, dan sinkroniasi peraturan perundang-undangan, yaitu suatu penelitian yang tujuannya untuk mengungkapkan masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga dapat diungkapkan fakta (*fact finding*) yang sebenarnya.²²

²² Hadari Nawawri, *Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada Press, 1993, hlm. 31.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan 3 (tiga) pendekatan, yaitu pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*) pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*).²³

a. Pendekatan Peraturan Perundang-Undang (Statue Approach)

Pendekatan peraturan perundang-undangan yang digunakan oleh penulis untuk mengetahui landasan yuridis normatif terkait dengan perlindungan terhadap konsumen dalam pelayanan *Go-Food* dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu juga mengkaji terkait perbuatan yang tidak sesuai yang dilakukan oleh penjual makanan *di Go-Food* karena telah melakukan perbuatan melanggar perjanjian yang telah disepakati. Contohnya yaitu ketidaksamaan antara makanan yang dipesan oleh konsumen terhadap gambar menu yang ada pada aplikasi *Go-Food*.

b. Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach)

Selain menggunakan pendekatan normatif penulis juga menggunakan pendekatan konseptual untuk menjawab rumusan masalah. Pendekatan konseptual yang digunakan penulis bertujuan

²³ Depri Liber Sonata, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas dari Metode Meneliti Hukum*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 8, No. 1, Januari-Maret 2014, hlm. 28.

untuk memberikan penjelasan terkait konsep perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan *GoFood* yang mengalami kerugian karena pesanan yang tidak sesuai dengan gambar pada menu aplikasi.

c. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Dalam penelitian hukum *a quo* penulis juga menggunakan pendekatan kasus (*case approach*) yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah kasus yang telah ada sebelumnya dari sosial media twitter.

3. Sumber Bahan Hukum

Sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini dengan metode penelitian Yuridis Normatif yang bersumber dari data primer dan data sekunder sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara umum (peraturan perundang-undangan) atau memiliki kekuatan hukum yang mengikat bagi para pihak yang berkepentingan (kontrak, konvensi, dokumen hukum, dan putusan hakim).²⁴ Bahan hukum primer dalam penelitian hukum yuridis normatif ini meliputi:

²⁴ Soerjono Soekamto, *Op. cit*, hlm. 43.

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burjelijk Wetboek*)
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
- 4) 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 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).
- 5) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang bersumber dari literatur-literatur yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa hasil penelitian dan hasil karya dari kalangan hukum terkait penulisan ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan baku primer dan bahan baku sekunder. Contohnya Kamus hukum dan ensiklopedia.²⁵

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Mengingat penelitian *a quo* termasuk dalam jenis penelitian normatif, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi sebagaimana merupakan cara memperoleh data tentang sesuatu masalah dengan menelusuri dan mempelajari data sekunder, baik dari baik dari dokumen dokumen, arsip, buku, jurnal, artikel baik cetak maupun online, serta bahan lain yang terkait dengan penelitian.²⁶ Dokumentasi merupakan bagian dari studi kepustakaan (*bibliographystudy*), yaitu mengkaji informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas untuk memperoleh bahan hukum (*law material*) yang terdiri atas data primer, data sekunder, dan data tersier.²⁷

5. Analisis Bahan Hukum

Analisis data adalah penafsiran atas pengolahan data.²⁸ Sebagai penelitian yuridis normatif data yang dibutuhkan adalah data primer dan

²⁵ Amiruddin dan Zainul Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014, hlm. 118.

²⁶ Soerjono Soekanto, *Op. cit*, hlm. 52.

²⁷ Abdulkadir Muhammad, *Op. cit*, hlm. 82.

²⁸ *Ibid*, hlm. 58.

data sekunder yang penekanannya ada pada data sekunder dengan menggunakan metode analisis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis data dengan metode kualitatif dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan bahan data primer, sekunder, dan tersier.
- b. Memilah bahan-bahan hukum tersebut agar sesuai dengan permasalahan.
- c. Mengelolah bahan-bahan hukum tersebut untuk memperoleh kesimpulan.²⁹

Dalam penulisan skripsi ini akan diuraikan secara jelas konsep Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

6. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan dalam penulisan skripsi ini akan dilakukan dengan cara menggunakan cara berfikir deduktif, yakni dengan cara mendasar pada pernyataan yang bersifat umum dan akan ditarik kesimpulan secara khusus. Dalam penarikan kesimpulan metode deduktif ini ditemukan penalaran hukum yang berlaku secara umum. Adapun yang terjadi dalam proses deduksi ini yaitu hukum serta norma-norma hukum yang dirumuskan secara umum dan aturan-aturan hukum

²⁹ *Ibid*, hlm. 69.

positif kemudian dijabarkan dan diterapkan untuk pembuktian persoalan hukum konkrit yang dihadapi sehingga diperoleh kesimpulan dari persoalan hukum tersebut.³⁰

³⁰ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011, hlm. 112.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- Amriani, Nurnaningsih, 2012, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, PT Grafindo Pustaka, Jakarta.
- Amiruddin, dan Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Asshiddiqie, Jimly, dan M. Ali Safa'at, 2012, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Cetakan ke-II, Konpress, Jakarta.
- Badruzaman, Marian Darus, 2011, *Komplikasi Hukum Perikatan*, PT. Aditya Citra, Bandung.
- Eko Indrajit, Richardus, 2001, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*, PT. Elec Media Komputindo, Jakarta.
- G Pruitt, Dean dan Z, Rubin, 2004, *Konflik Sosial*, PT Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Halim Barkatullah, Abdul, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung.
- Halim Barkatullah, Abdul dan Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis E-Commerce*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- HS, Salim, 2003, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Kelsen, Hans, 1961, *General Theory of Law and State*, Translate by: Anders Wedberg, Russell & Russell, Newyork.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Makarim, Edmon, 2005, *Pengantar Hukum Telematika*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Maman Suherman, Ade, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Marzuki, Peter Mahmud, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum Edisi Revisi*, PT Kencana Prenadamedia Group, Jakarta.
- Meliala, Adrianus, 1993, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 1986, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.
- Miru, Ahmad, dan Sakka Pati, 2011, *Hukum Perikatan (Penjelasan Pasal 1233 Sampai 1456 BW)*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- , 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Muthiah, Aulia, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen (Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah)*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Nasution, Az, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Nawawri, Hadari, 1993, *Metode Penelitian Sosial*, PT. Gadjah Mada Press, Yogyakarta.
- Nur Rahmawati, Intan dan Rukiyah Lubis, 2014, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Prodjodikoro, Wirdjono, 2000, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Raharjo, Soetjipto, 2003, *Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, PT Kompas, Jakarta.
- , 2006, *Ilmu Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Saija, Ronald dan Roger F. X. V. Letsoin, 2016, *Buku Ajar Hukum Perdata*, Deepublish, Yogyakarta.
- Saliman, Abdul R, 2004, *Esensi Hukum Bisnis Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Samsul, Inosentius, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.

- Siahaan, NTH, 2005, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta.
- Subekti, R, 2000, *Hukum Perjanjian*, Cetakan ke-VIII, PT Intermedia, Jakarta.
-----, 2002, *Pokok-Pokok Hukum perdata*, PT Intermedia, Jakarta.
-----, 2007, *Hukum Perjanjian*, PT Intermedia, Jakarta.
- , dan Tjitrosudibio, 2006, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Sunggono, Bambang, 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Susanto, Happy, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta.
- Turban, Efraim, David King, dkk, *Electronic Commerce – A Managerial and Social Networks Prespective*, Springer, New York.
- W. Purbo, Onno dan Aang Arid Wahyudi, 2001, *Mengenal E-Commerce*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Yustisia S, Cita, R. Serfianto D, Iswi Hariyani, 2013, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Zulham, 2003, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta.
-----, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta.

JURNAL

- Bagus Hanindy Mantri, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, *Jurnal Law Reform*, Vol. 3, No. 1, 2007.
- Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Chairunnisa, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)*”, *Business Law Review*, Vol. 1, 2016.

- Depri Liber Sonata, “*Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas dari Metode Meneliti Hukum*”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8, No. 1, Januari-Maret 2014.
- Kadek Aryana Dwi Putra, dkk., ”*Mediatisasi Layanan Pesan Antar Makanan di Indonesia Melalui Aplikasi Go-Food*”, *Islamic Communication Journal*, Vol. 5, No. 1, Januari-Juni 2020.
- Koesrin Nawawie A, “*Hubungan dan Akibat Hukum Pihak-Pihak Dalam Kesepakatan Penggunaan Layanan Fitur Go-Food Go-Jek Ditinjau Dari Segi Perjanjian Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*”, *Varia Hukum*, Vol. 2, No. 39, 2018.
- Marvita Langi, *Akibat Hukum Terjadinya Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli*, *Lex Privatum*, Vol. IV, No. 3, Maret, 2016.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348)

INTERNET

- Binus University, *E-Tailing*, <https://sis.binus.ac.id/>. Diakses Pada Tanggal 18 Juni 2021.
- Hukum Online, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online*, <http://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/> Diakses pada tanggal 10 September 2021.
- Puskominfo Unsuraya, *Cara Mudah untuk Hindari Ketidaksesuaian di GOFOOD*, <https://www.gojek.com/blog/gofood/harga-di-go-food/> Diakses pada tanggal 08 Februari 2021.
- M. Muhtarom, *Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*, <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/4573/4-.pdf>. Diakses pada tanggal 01 November 2021.
- PT Gojek, *Defenisi dan Perbedaan Internet, Intranet dan Extranet*, <https://universitassuryadarma.ac.id/> . Diakses pada tanggal 08 Februari 2021.
- PT Go-Jek, *Terms and Condition*, <https://www.gojek.com/terms-andcondition/#gofood-tnc> Diakses pada tanggal 1 September 2021.
- Wayan Andika Darmajaya, *Perlindungan Hukum terhadap Hak-Hak di PT.Go- Jek Yogyakarta*, <http://repository.umy.ac.id/>. Diakses Pada 16 Maret 2021.