

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN *GO-FOOD*
KARENA KEKELIRUAN PELAYANAN PESANAN**



Diajukan oleh

Ahmad Sayuti

NIM.2010211210025

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Maret 2024

**PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN *GO-FOOD*
KARENA KEKELIRUAN PELAYANAN PESANAN**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas
Hukum Universitas Lambung Mangkurat



PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI**

Banjarmasin, Maret 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN GO-FOOD
KARENA KEKELIRUAN PELAYANAN PESANAN**

Diajukan oleh

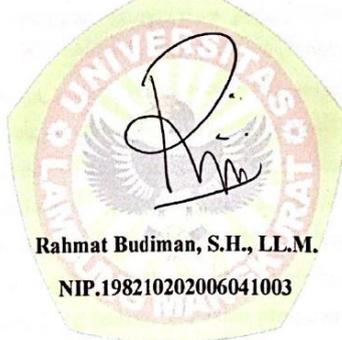
AHMAD SAYUTI

NIM.2010211210025

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

pada tanggal maret, 2024

Pembimbing Utama



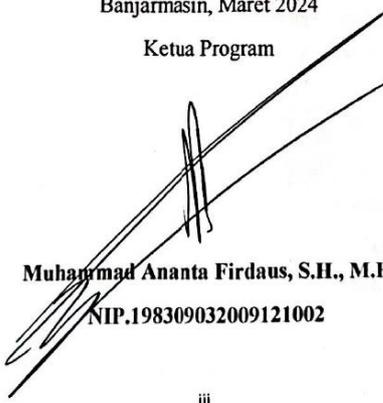
Rahmat Budiman, S.H., LL.M.

NIP.198210202006041003

Diketahui,

Banjarmasin, Maret 2024

Ketua Program



Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H

NIP.198309032009121002

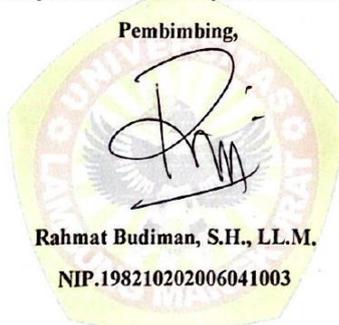
LEMBAR PERSETUJUAN
PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN *GO-FOOD*
KARENA KEKELIRUAN PELAYANAN PESANAN

Diajukan Oleh:
AHMAD SAYUTI
NIM. 2010211210025

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji Pada hari Kamis
tanggal 28 Maret 2024

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing,

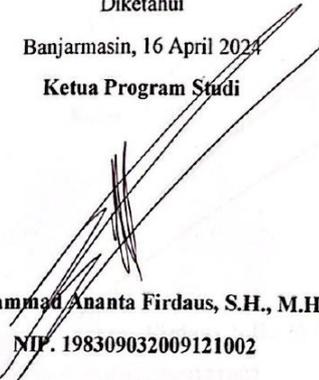


Rahmat Budiman, S.H., LL.M.
NIP.198210202006041003

Diketahui

Banjarmasin, 16 April 2024

Ketua Program Studi


Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.
NIP. 198309032009121002

LEMBAR PENGESAHAN
PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN GO-FOOD
KARENA KEKELIRUAN PELAYANAN PESANAN

Diajukan oleh
AHMAD SAYUTI
NIM. 2010211210025

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
sebagai persyaratan yudisium

Nomor
Tanggal

: 216 / UN8.1.11 / SP / 2024

16 APR 2024

Disahkan
Dekan



Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.

NIP. 197506152003121001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan
dipertahankan di depan sidang
panitia penguji

Pada hari Rabu tanggal 27 Maret
2024 Dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua/Anggota	: Dr. Saprudin, S.H., LL.M.
Sekretaris Anggota	: Muhammad Yusman, S.H., M.H.
Anggota	: Rahmat Budiman, S.H., LL.M.

Ditetapkan dengan Keputusan
Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung
Mangkurat Nomor 681/UN8.1.11/SP/2024
Tanggal 27 Maret 2024

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN PROPOSAL SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Sayuti
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211210025
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 30 Mei 2002
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Bagian Hukum : Hukum Perdata
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa proposal skripsi saya yang berjudul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA LAYANAN *GO-FOOD* KARENA KEKELIRUAN PELAYANAN PESANAN

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proposal skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar keserjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 14 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Ahmad Sayuti

NIM.2010211210025

MOTO

“Dan Ketika dunia ini melelahkanmu.

Allah berkata “Aku selalu bersamamu”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses, Nikmati saja lelah-lelahmu itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan

(Boy Candra)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan Penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridhoNya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:

Abah Tercinta dan Mama Tercinta,

Sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud ananda yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada abah dan mama yang menjadi orang tua ku, yaitu abah **H. UMAR RASYID** yang mana abah adalah sosok yang sangat berharga dan sangat aku sayangi dan hormati dan Mama **HJ MAHRITA** yang telah melahirkan, merawat aku sampai sekarang serta mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang berguna bagi bangsa dan negara, cucur keringat dan tangismu tak dapat ku balas. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga abah dan mama yang tersayang selalu dalam lindungan Allah SWT.

Adikku Tersayang,

Diucapkan terimakasih kepada adikku yang paling aku sayangi, yaitu salah satunya **Muhammad Adieb Fuadie** semoga Allah SWT juga akan memberikan lindungan dan kasih sayangNya kepada adikku tercinta dan tersayang.

Dosen Pembimbing Skripsi,

Terima kasih banyak kepada bapak **Rahmat Budiman, S.H., LL.M.** atas bimbingan dan nasihatnya selama ini hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan keinginan dan harapan yang dapat membanggakan orang-orang sekitar.

RINGKASAN

Ahmad Sayuti. Maret 2024. **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA LAYANAN *GO-FOOD* KARENA KEKELIRUAN PELAYANAN PESANAN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 51 halaman. Pembimbing Utama: Rahmat Budiman, S.H., LL.M.

Customer Experience dan *Trust* yang baik dari pelanggan. pada layanan *GO-FOOD* didapat beberapa keluhan pelanggan yang terdapat di kolom komentar sosial media resminya atas beberapa ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Pada layanan *GO-FOOD* didapat beberapa keluhan pelanggan yang terdapat di kolom komentar sosial media resminya atas beberapa ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. dari pengalaman tersebut dapat saja mempengaruhi kepercayaan pelanggan. Dalam permasalahan ini terdapat adanya hubungan hukum antara pengguna layanan, driver, GOJEK, dan mitra usaha. Di dalam hubungan ini memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang memiliki fungsi masing masing. Pihak GOJEK adalah perantara antara konsumen dengan mitra usaha sedangkan *GO-FOOD* adalah fitur yang disediakan oleh GOJEK dan driver adalah perwakilan dari GO-JEK untuk konsumen yang ingin membeli makanan. Dengan kata lain, pengguna layanan menjadi pihak yang memberikan kuasa kepada GO-JEK yang menjadi penerima kuasa dan menjadi perantara pengguna layanan dengan mitra usaha sedangkan *GO-FOOD* adalah fitur yang disediakan oleh GO-JEK untuk pengguna layanan membeli makanan. Jadi pihak GOJEK sebagai wadah atau perantara untuk pengguna layanan dan mitra usaha untuk saling bertransaksi jual beli dan GOFOOD sebagai fitur dari GOJEK untuk menyediakan untuk mitra usaha berbisnis di aplikasi GOJEK.

Driver sebagai fasilitator dari pihak GOJEK untuk melaksanakan kewajiban dari GOJEK untuk Pengguna layanan. Pengguna layanan adalah pihak yang memberikan kuasa kepada GOJEK dan mitra usaha untuk memenuhi hak dan kewajiban pengguna layanan. Di dalam hubungan hukum sedikit terjadi ada masalah yang menyangkut para pihak. Di dalam hubungan hukum pihak GO-JEK punya peranan sebagai penerima “kuasa” dari pengguna layanan dan GO-JEK selaku penerima kuasa menunaikan hak dan kewajiban yang memberi kuasa yaitu membelikan makanan pada mitra usaha.

Tanggung jawab bila terjadi kesalahan dalam pesanan ada pada pihak GO-JEK dan mitra usaha. Ketika adanya kesalahan dalam pesanan, pengguna layanan mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pengguna layanan bisa menggugat melalui badan

penyelesaian sengketa konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan hukum antara pengguna layanan, driver, GO-JEK, dan mitra usaha.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif atau penelitian kepustakaan berdasarkan perundang-undangan. Adapun sifat dari penelitian ini adalah preskriptif analisis. Tipe penelitian yang digunakan yaitu keaburan norma. Dan menggunakan bahan hukum sebagai bahan penelitian sebagai sumber hukum primer, sumber hukum sekunder, dan sumber hukum tersier.



Ahmad Sayuti. Maret 2024. **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA LAYANAN *GO-FOOD* KARENA KEKELIRUAN PELAYANAN PESANAN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 51 halaman. Pembimbing Utama: Rahmat Budiman, S.H., LL.M.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan hukum antara pengguna layanan, driver, GO-JEK, dan mitra usaha. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. dengan menggambarkan jawaban atas permasalahan melalui hasil dari penelitian penulis dengan cara mendeskripsikannya.

Menurut hasil penelitian ini menunjukkan bahwa **Pertama** GOJEK merupakan sebuah platform layanan yang mengoperasikan sebagai perantara antara konsumen dan berbagai mitra usaha, yang meliputi beragam jenis layanan mulai dari transportasi hingga pengiriman barang. GOJEK adalah memfasilitasi interaksi antara pengguna layanan dengan penyedia jasa melalui aplikasi mereka. Dalam hal ini, pengguna layanan memberikan kuasa kepada GOJEK sebagai perantara yang dalam memfasilitasi transaksi dan pelayanan. *GO-FOOD* menyediakan kemudahan bagi pengguna untuk memesan makanan dari berbagai restoran, kafe, atau warung melalui aplikasi GOJEK. Dengan *GO-FOOD*, pengguna dapat menelusuri berbagai pilihan menu, pemesanan, dan mengatur pengiriman makanan ke lokasi mereka. GOJEK mengandalkan driver mereka sebagai perwakilan atau agen yang bertugas untuk mengambil pesanan dari restoran atau warung yang telah dipilih oleh pengguna, dan mengantarkannya langsung kepada pengguna. Dengan demikian, konsep keseluruhan adalah bahwa GOJEK bertindak sebagai perantara yang menyediakan berbagai layanan, termasuk *GO-FOOD*, untuk kebutuhan pengguna dengan menghubungkan mereka secara efisien dengan mitra usaha melalui platform digital mereka.

Kedua Pihak GO-JEK punya peranan sebagai penerima “kuasa” dari pengguna layanan dan GO-JEK selaku penerima kuasa menunaikan hak dan kewajiban yang memberi kuasa yaitu membelikan makanan pada mitra usaha. Tanggung jawab bila terjadi kesalahan dalam pesanan ada pada pihak GO-JEK dan mitra usaha. Ketika adanya kesalahan dalam pesanan, pengguna layanan mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pengguna layanan bisa menggugat ke pengadilan.

Kata Kunci: Layanan, *GO-FOOD*, Kekeliruan, Pesanan

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatu

Segala puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkatrahmat dan karunia-Nya Penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Layanan *GO-FOOD* Karena Kekeliruan Pelayanan Pesanan.”**. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis sadar bahwasanya dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari keterlibatan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bimbingan, bantuan yang bersifat moril maupun materil. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Achmad Faisal, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. Bapak Rahmat Budiman, S.H., LL.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak pelajaran serta telah meluangkan waktunya dalam membimbing Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum dan seluruh Dosen Pengajar Program Kekhususan Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
5. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang selalu siap dan bersedia melayani, membantu keperluan akademik Penulis selama perkuliahan;
6. H. Umar Rasyid selaku Ayahanda Penulis yang membesarkan dan mendidik Penulis sampai akhir hayatnya, memberikan doa dan semangat kepada Penulis selama hidupnya, selalu memberi kasih sayang dan

dukungan serta membimbing penulis dalam hal dunia dan akhirat serta menjadi panutan dan motivator bagi Penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini;

7. HJ. Mahrita selaku Ibunda Penulis yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik Penulis sampai saat ini, serta memberikan doa, dukungan baik moril dan materil, kasih sayang tak terhingga sehingga Penulis mampu memberikan gelar Sarjana Hukum ini kepada Mama;
8. Muhammad Adieb Fuadie selaku adik dari Penulis yang selalu menjadi penyemangat penulis dan memberi dukungan baik berupa semangat, dan doa kepada Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
9. Keluarga besar Penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendidik, membantu, dan mendoakan penulis hingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
10. Indra Imam Kosasih selaku teman yang menjadi tempat untuk berbagi kisah semasa kuliah serta turut berjuang bersama Penulis sampai dengan menyelesaikan penelitian skripsinya masing-masing, senantiasa membantu, menghibur, dan memberikan semangat kepada Penulis;
11. Muhammad Al Habsyie selaku teman yang menjadi tempat untuk berbagi kisah semasa kuliah serta turut berjuang bersama Penulis sampai dengan menyelesaikan penelitian skripsinya masing-masing, senantiasa membantu, menghibur, dan memberikan semangat kepada Penulis;
12. Muhammad Agus Hermansyah selaku teman yang menjadi tempat untuk berbagi kisah semasa kuliah bersama Penulis. senantiasa membantu, menghibur, dan memberikan semangat kepada Penulis;
13. Muhammad Zhillan Yajtabi, Muhammad Ilham Anwar, Janoval Putra Madani, Fadlian Rahman beserta Kabinet Gardu Gardan, dan 12ELASI Grup yang telah menjadi teman yang berjuang bersama Penulis selama di perkuliahan untuk berkeluh kesah, membantu, menghibur, berbagi cerita, dan memberikan dukungan kepada Penulis;
14. Yusuf Aldy Fitri, Muhammad Anugrah, Reza Juan Suprpto, Khreznanda Wijaya, Muhammad Farhan Riyadi beserta Grup REMAJA MASJID

- yang telah menjadi teman yang berjuang bersama Penulis selama di perkuliahan untuk berkeluh kesah, membantu, menghibur, berbagi cerita, dan memberikan dukungan kepada Penulis;
15. Yusuf Aldy Fitri yang telah menjadi tempat Penulis dari zaman SMP sampai sekarang untuk membantu, menghibur, berbagi cerita dengan kampus masing masing, dan memberikan dukungan kepada Penulis;
 16. Teman-teman penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, sudah menjadi pendukung bagi Penulis dalam menjalani perkuliahan ini;
 17. Keluarga besar LPM Peristiwa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, seluruh Anggota Luar Biasa dan Anggota Aktif yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan wadah kepada Penulis dalam menyalurkan minat dan bakat Penulis, serta memberikan kesempatan kepada Penulis untuk merasakan pengalaman menarik dan menyenangkan yang belum pernah Penulis rasakan;
 18. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendoakan Penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
 19. Dan yang terakhir terimakasih untuk diri saya sendiri karena bisa bertahan sampai sejauh ini dan dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan tepat waktu.

Semoga segala bentuk bantuan dari berbagai pihak dalam penggarapan skripsi ini dilimpahkan rahmat dan karunia. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembacanya dan kita semua.

Banjarmasin, 14 Maret 2024

Penulis,

Ahmad Sayuti

NIM.2010211210025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN PROPOSAL SKRIPSI	vii
MOTO.....	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	xi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang Masalah.....	3
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Metode Penelitian.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan	15
a) Perlindungan Hukum Preventif.....	15
b) Perlindungan Hukum Represif	17
B. Pengertian Kontrak Elektronik.....	17
C. Pengertian Akibat Hukum.....	19
D. Pengertian Wanprestasi.....	19
E. Macam-Macam Wanprestasi.....	20
F. Pengertian Perbuatan Melawan Hukum.....	22
G. Pengertian Pelaku Usaha.....	24
H. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	25

I. Kewajiban Pelaku Usaha.....	25
J. Pengertian Pelaku Konsumen.....	26
K. Faktor – Faktor Pengaruh Konsumen Belanja Online	27
L. Pengertian Perilaku Konsumtif	31
M. Pengertian <i>GO-FOOD</i>	32
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Bentuk Hubungan Hukum dalam Penggunaan Fitur <i>GO-FOOD</i> Pengguna Layanan <i>GO-FOOD</i> Akibat Kekeliruan Pelayanan Pesanan.....	32
B. Penyelesaian Masalah Kekeliruan Pelayanan Pesanan dalam Fitur <i>GO-FOOD</i>	45
BAB IV	50
PENUTUP	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52

