

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PRODUK YANG TIDAK SESUAI DENGAN
INFORMASI DI APLIKASI *ONLINE FOOD DELIVERY*
(STUDI KASUS PEMESANAN MAKANAN/MINUMAN PADA *GO-FOOD*)**



Diajukan Oleh:

Raden Roro Ayesha Lintang Sekartaji

NPM : 190513526
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PRODUK YANG TIDAK SESUAI DENGAN
INFORMASI DI APLIKASI *ONLINE FOOD DELIVERY*
(STUDI KASUS PEMESANAN MAKANAN/MINUMAN PADA *GO-FOOD*)**



Diajukan Oleh:

Raden Roro Ayesha Lintang Sekartaji

NPM : 190513526

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PRODUK YANG TIDAK SESUAI DENGAN
INFORMASI DI APLIKASI *ONLINE FOOD DELIVERY*
(STUDI KASUS PEMESANAN MAKANAN/MINUMAN PADA *GO-FOOD*)**



Diajukan Oleh:

Raden Roro Ayesha Lintang Sekartaji

NPM : 190513526

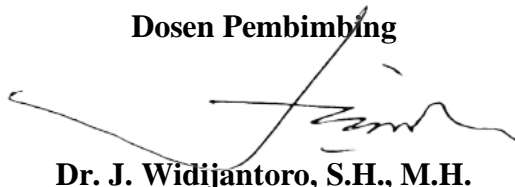
Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui untuk Ujian Pendadaran

Pada Tanggal 23 Februari 2023

Dosen Pembimbing



Dr. J. Widijantoro, S.H., M.H.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PRODUK YANG TIDAK SESUAI DENGAN
INFORMASI DI APLIKASI *ONLINE FOOD DELIVERY*
(STUDI KASUS PEMESANAN MAKANAN/MINUMAN PADA *GO-FOOD*)



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum Universitas Atma
Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 17 Maret 2023

Tempat : *Zoom Meeting (Online)*

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widyastuti, S.H., M.Hum.

Sekretaris : Puspaningtyas Panglipurjati, S.H., M.H.

Anggota : Dr. J. Widijantoro, S.H., M.H.

Tanda Tangan:

Mengesahkan,

Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan Dekan Fakultas Hukum



Dr. Y. Sari Murti Widyastuti, S.H., M.Hum.

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya yang melimpah sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan penulisan hukum yang selanjutnya disebut skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PRODUK YANG TIDAK SESUAI DENGAN INFORMASI DI APLIKASI *ONLINE FOOD DELIVERY* (STUDI KASUS PEMESANAN MAKANAN/MINUMAN PADA *GO-FOOD*)”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam pencapaian jenjang Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah menjadi penolong pertama dan utama bagi Penulis sekaligus tempat mengadu saat Penulis merasa lelah, tidak percaya diri, dan dihantui rasa takut yang berlebihan;
2. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah melancarkan pelaksanaan penulisan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan baik;
3. Bapak Dr. J. Widijantoro, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) sekaligus Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini, yang telah dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan keikhlasan membimbing Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
4. Keluarga, yang walaupun jarang memberi dukungan dan terkadang menjadi beban bagi Penulis untuk menyelesaikan skripsi, namun tetap menjadi motivasi bagi Penulis untuk melanjutkan masa depan;

5. Kucing-Kucing Penulis; Mochi, Lunia, Poci, Cimol, dan Meme, yang selalu setia menemani di samping laptop Penulis dan yang menghibur Penulis di kala mengalami kejenuhan dan kebosanan;
6. Delegasi Philip C. Jessup International Law Competition 2021, yang telah menjadi wajah-wajah seperjuangan yang tidak terlupakan saat mengikuti kompetisi peradilan semu hukum internasional dan berproses selama 8 bulan lamanya;
7. Teman-Teman Atma Jaya International Law Society (AILS) Periode 2020/2021, yang telah menjadi bagian dari cerita dari masa-masa kuliah Penulis dalam hal berorganisasi.
8. Teman-Teman Seperjuangan Skripsi; Michelle Hibono, Aurel Dyah, dan Mickhael, yang telah memberi dorongan dan dukungan kepada Penulis untuk tetap dapat menyelesaikan skripsi meskipun sempat memutuskan untuk melakukan penggantian dosen pembimbing;
9. Teman-Teman Kelompok 20 KKN 82 UAJY; Michael Hibono, Bramantyo Pramudya, Gabriella Tamara Sodha, Adventia Shinta, Christo David Pitherique Susanto, Ilona Gratia, Michael Ardelio, Rosinta Febrianty, Daniel Febrian Goenarto, yang sudah memberi dukungan emosional kepada Penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini; dan
10. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah turut mendukung Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang selanjutnya akan menjadi syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) Hukum.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan hukum (skripsi) ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu Penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran. Semoga penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan/atau penelitian selanjutnya.

Yogyakarta,

Penulis,



Raden Roro Ayesha Lintang Sekartaji



ABSTRAK

Tujuan dari penulisan hukum ini adalah untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) dalam hal pesanan makanan/minuman tidak sesuai dengan informasi yang disediakan oleh mitra usaha (*merchant*) pada layanan *Go-Food*. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif yang dilakukan dan berfokus pada norma hukum positif berupa beberapa peraturan perundang-undangan dan juga dikaitkan dengan informasi yang didapatkan langsung dari *website* resmi PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) guna memperoleh data mengenai bentuk pertanggungjawaban berkaitan dengan ketidaksesuaian antara informasi dengan makanan/minuman pada layanan *Go-Food* yang terjadi kepada konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) dalam hal pesanan makanan/minuman tidak sesuai dengan informasi dilaksanakan dengan cara penyediaan fasilitas layanan pengaduan bagi konsumen dengan cara mengirimkan bukti riwayat pesanan dengan makanan/minuman yang diterima. Jika terverifikasi oleh Tim Gojek mengenai adanya ketidaksesuaian antara makanan/minuman dengan informasi yang ada pada layanan *Go-Food*, konsumen akan mendapatkan ganti rugi berupa pengembalian jumlah uang yang dibayar melalui saldo *Go-Pay* yang terhubung di aplikasi Gojek (atau mengembalikan limit *Go-Pay Later* kepada konsumen (sebagaimana berlaku)), dan juga disediakan fasilitas untuk berkomunikasi langsung dengan *merchant* untuk memberikan penggantian atas produk makanan/minuman yang telah dibeli, atau melakukan tindakan lainnya yang dianggap perlu oleh Gojek, dengan prosedur yang ditentukan sepenuhnya oleh Gojek.

Kata Kunci: *Pertanggungjawaban, Makanan/Minuman, Informasi, Go-Food*

ABSTRACT

The purpose of writing this law is to find out the form of responsibility of PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) in the event that food/beverage orders do not match the information provided by business partners (merchants) on Go-Food services. The type of research used is a type of normative legal research that is conducted and focuses on positive legal norms in the form of several laws and regulations and is also linked to information obtained directly from the official website of PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) in order to obtain data regarding forms of accountability related to discrepancies between information and food/beverages in Go-Food services that occur to consumers. The results of the study show that the form of accountability for PT Application Karya Anak Bangsa (Gojek) in the event that food/beverage orders do not match the catalog photos is carried out by providing complaint service facilities for consumers by sending proof of order history with the food/beverages received. If the Gojek Team verifies that there is a discrepancy between the food/drink and the information available on the Go-Food service, the consumer will receive compensation in the form of returning the amount of money paid through the connected Go-Pay balance in the Gojek application (or returning the Go-Pay limit). Later to consumers (as applicable), and facilities are also provided to communicate directly with merchants to provide replacements for food/beverage products that have been purchased, or to take other actions deemed necessary by Gojek, with procedures fully determined by Gojek.

Keywords: Accountability, Food/Beverages, Information, Go-Food.

MOTTO



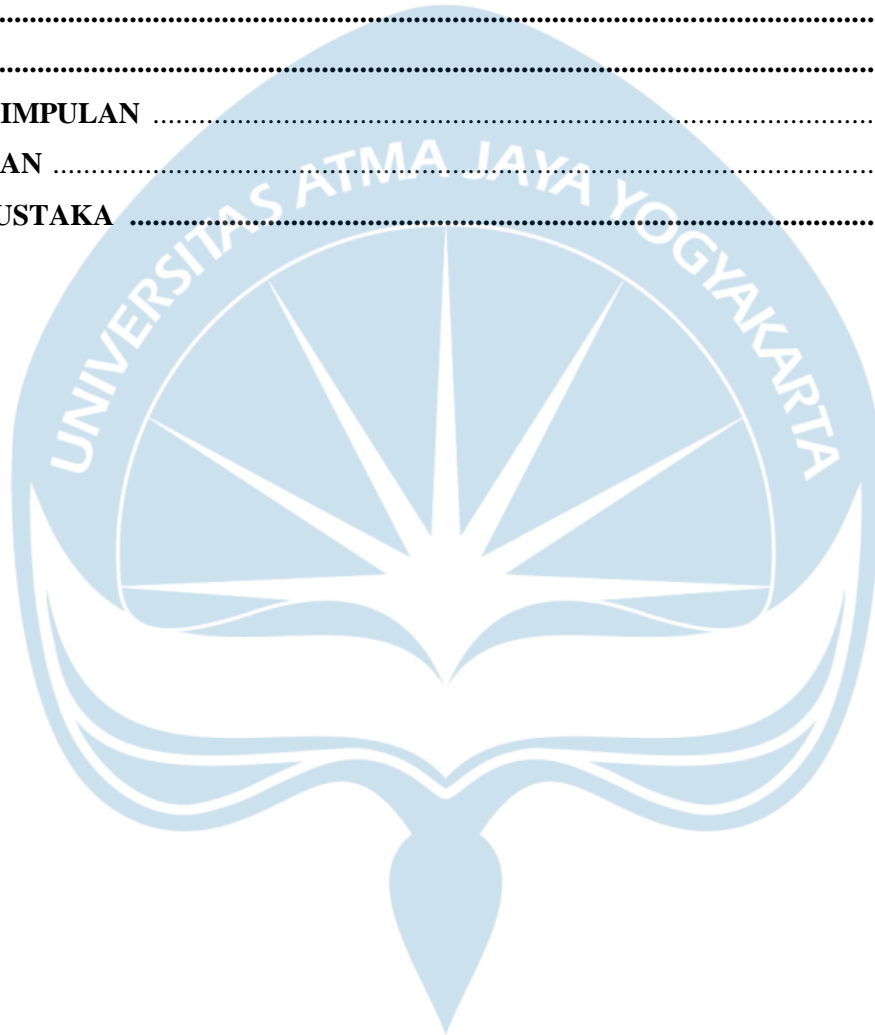
***“The Future Belongs to Those Who Believe in
The Beauty of Their Dreams”***

— Crash Landing on You

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN PENELITIAN	6
D. MANFAAT PENELITIAN	6
E. KEASLIAN PENELITIAN	7
F. BATASAN KONSEP	12
G. METODE PENELITIAN	14
BAB II	17
PEMBAHASAN	17
A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen	17
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	17
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	19
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	20
4. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha	20
5. Hak dan Kewajiban Konsumen	22
6. Kewajiban Pelaku Usaha	24
7. Larangan Pelaku Usaha	25
8. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	27
B. Tinjauan tentang <i>E-Commerce</i>	29
1. Pengertian <i>E-Commerce</i>	30
2. Tujuan dan Manfaat <i>E-Commerce</i>	32
3. Aspek Hukum <i>E-Commerce</i>	33
4. Informasi pada Media <i>E-Commerce</i>	35

C. Tinjauan tentang <i>Go-Food</i>	37
1. Perkembangan <i>Go-Food</i> di Indonesia	37
2. Peran <i>Go-Food</i>, Pemerintah, dan Konsumen	39
3. Syarat dan Ketentuan Akun <i>Go-Food</i>	42
D. Bentuk Pertanggungjawaban PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) dalam Hal Pesanan Makanan/Minuman Tidak Sesuai Informasi yang Disediakan oleh Mitra Usaha (<i>Merchant</i>) pada Layanan <i>Go-Food</i>	46
BAB III	58
PENUTUP	58
A. KESIMPULAN	58
B. SARAN	58
DAFTAR PUSTAKA	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Bulanan <i>E-Commerce</i> di Indonesia Kuartal III pada Agustus 2022	2
Gambar 1.2 Komplain Konsumen <i>Go-Food</i> atas Ketidaksesuaian Pesanan	46
Gambar 1.3 Proses Komplain dan Retur <i>Go-Food</i>	56



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya, penulis dari penelitian hukum yang selanjutnya disebut skripsi, menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi / *legal memorandum* ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 17 Februari 2023

Yang menyatakan,



Raden Roro Ayesha Lintang Sekartaji