

## BAB III

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

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* termasuk dalam prinsip *Limitation of Liability*, dilaksanakan dengan cara menyediakan fasilitas layanan pengaduan terkait makanan/minuman yang tidak sesuai dengan informasi yang tersedia di layanan *Go-Food* dan membatasi ganti rugi dalam bentuk kompensasi yang diberikan tanpa ada keterangan terkait kompensasi parsial yang diberikan. Hal ini dibuktikan oleh terdapatnya konsumen *Go-Food* yang melakukan komplain terhadap pihak Gojek atas kerugian yang dialami karena pesannya tidak sesuai dengan informasi *Go-Food* atau tidak sesuai dengan yang seharusnya diterima, konsumen *Go-Food* tersebut meminta ganti rugi berupa pengembalian dana secara utuh sejumlah Rp35.000,00 namun hanya dikembalikan sejumlah Rp10.000,00 melalui *Go-Pay*.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat (Konsumen)

Untuk masyarakat yang dalam hal ini adalah sebagai calon konsumen, disarankan agar lebih berhati-hati dalam memilih suatu produk yang akan dibeli secara *online*, seperti tetap membaca deskripsi yang disediakan dan tidak hanya mengandalkan informasi. Selain itu, konsumen disarankan untuk menulis

ulasan (*review*) yang disediakan oleh aplikasi dengan jujur sesuai dengan apa yang diterima, agar calon konsumen berikutnya mendapatkan gambaran produk yang lebih akurat dan lebih dapat dipercaya. Masyarakat juga disarankan untuk lebih aktif dalam menjunjung tinggi haknya sebagai konsumen dengan cara melakukan pengaduan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh PPMSE atau pelaku usaha yang bekerja sama dengan PPMSE.

## 2. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek)

Untuk PT Aplikasi Karya Anak Bangsa yang dalam hal ini merupakan penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik aplikasi Gojek khususnya pada layanan *Go-Food*, disarankan agar membuat ketentuan preventif dalam hal keaslian informasi dengan kondisi produk makanan/minuman yang asli, seperti menambah minimal angka resolusi informasi untuk menghindari pelaku usaha yang mengambil foto makanan/minuman melalui internet dan juga disarankan juga agar membuat ketentuan represif seperti menambah fitur *upload* foto pada kolom ulasan (*review*), sehingga calon konsumen akan lebih memiliki gambaran pasti mengenai produk makanan/minuman yang akan dibeli.

Saran lain yang dapat diberikan adalah untuk menerapkan bentuk prinsip pertanggungjawaban *Liability Based on Fault* dalam hal ganti rugi, agar konsumen tidak merasa dirugikan dengan mendapat *satisfaction* yang senilai dengan kerugian.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

Abdul Atsar & Rani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: CV Budi Utama.

Abdul Halim Barkatullah, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E- Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta: FH UII Press.

Abdul Halim Barkatullah, 2019, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.

Abdul Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar: SAH MEDIA.

Ahmadi Mirun & Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Vol. 8*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Amstrong, Gary & Philip, 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Penerbit Prenhallindo.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Erman Rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.

Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia.

Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak (Edisi Pertama)*, Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Muhammad Munsarif dkk., 2022, *Pengantar E-Commerce*, Medan: Yayasan Kita Menulis.

Ridwan Khairandy, 2013, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Yogyakarta: FH UII Press.

Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana.

Sidobalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Sudikno Mertokusumo, 2009, *Penemuan Hukum: Sebuah Pengantar*, Yogyakarta: Liberty.

Sudikno Mertokusumo, 2010, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yapiter Marpi, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce*, Tasikmalaya: PT. Zona Media Mandiri.

**Jurnal:**

“Tanggung Jawab Pemerintah dan Pelaku Usaha Makanan Siap Saji terkait Penggunaan Wadah Plastik yang Berbahaya bagi Konsumen di Kota Ambon”, Agustina Balik & Vica Saija, Jurnal SASI Vol. 23 No. 2, Fakultas Hukum Pattimura, Juli - Desember 2017, hlm. 97

Abuyazid Bustomi, 2018, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen”, Jurnal UNPAL Vol. 16 No. 2, Fakultas Hukum Universitas Palembang.

Amalia Desiani, 2018, “Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perlindungan Konsumen atas Pembatalan Transaksi yang Dilakukan oleh Situs Belanja Elektronik”, Acta de Journal Vol. 2 No. 1.

Ambar Wariati, 2014, “E-Commerce dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 1 No. 2, STIE-AUB.

Andhika Mediantara Primayoga, 2019, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual-Beli *Online*”, Jurnal Diponegoro Law Vol. 8, Universitas Diponegoro.

Budi Agus, 2015, “Regulasi Hukum dalam Transaksi *E-Commerce*”, Jurnal Media Neliti, Jakarta.

Desy Ary Setyawati, 2017, “Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik”, Jurnal Syiah Kuala Vol. 1 No. 3, Universitas Syiah Kuala.

Dewi Irmawati, 2011, “Pemanfaatan *E-Commerce* dalam Dunia Bisnis”, Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis Edisi Ke-VI, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Farida Ariany, Aminullah, & Erna Fitriatun, 2022, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli *Online Facebook* di Kota Mataram”, JIHAD: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Vol. 4.

Glenn Biondi, 2016, “Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat Elektronik Berdasarkan Hukum di Indonesia”, Jurnal Media Neliti, Jakarta.

Muhammad Yusuf dkk., 2022, “Prospek Penggunaan *E-Commerce* Terhadap Profitabilitas dan Kemudahan Pelayanan Konsumen”, Jurnal Darma Agung Vol. 30 No. 1.

Mutia Rahma Wardani, Joko Priyono, Fifiana Wisnaeni, 2020, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik melalui Instagram”, Jurnal Notarius, Vol. 3 No. 2.

Ni Putu Shinta Kurnia Dewi & I Nyoman Gatrawan, 2015, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Informasi Suatu Produk melalui Iklan yang Mengelabui Konsumen”, Jurnal FH Universitas Udayana.

Niru Anita Sinaga & Nunuk Sulisrudatin, 2015, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia”, Jurnal Ilmiah: Hukum Dirgantara Vol. 5 No. 2, Fakultas Hukum Universitas Suryadarma.

Puteri Asyifa, Melawati, Panji Adam, 2021, “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Jual-Beli”, Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 3.

Salamiah, 2014, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Kegiatan Jual-Beli”, Jurnal Al’ Adl, Vol. VI No. 12.

Sapta Abi Pratama, 2020, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Barang Tidak Sesuai Gambar pada Transaksi di *Marketplace*”, *Proceeding: Call for Paper (2nd National Conference on Law Studies: Legal Development Towards A Digital Society Era)*.

Sipa Paujiah, Aripin Ahmad, & Mutiasari, 2022, “Pengaruh Foto Produk dan *Customer Rating* terhadap Keputusan Pembelian melalui Aplikasi *Go-Food*”, Jurnal RAMBIS: Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis Vol. 2 No. 2.

Yosua Kurnia Ratuwalangon, 2016, “Pemanfaatan Layanan *Go-Food* Sebagai Alat Promosi Usaha Kecil Menengah”, Jurnal FISIP, Universitas Komputer Indonesia.

### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### **Internet:**

“10 Ekspektasi vs Realita Beli Makan di Ojek *Online*, Apes Banget!”, Muhammad Bimo Aprilianto, IDNTimes, April 2021, URL: <https://bit.ly/IDNTimes-non-conforming-items-Go-Food>, diakses pada 7 November 2022.

“Bermula dari *Go-Shop*, Begini Awal Mula Lahirnya *Go-Food*”, Vamela, IDNTimes, URL: <https://www.idntimes.com/business/economy/vamela/bermula-dari-go-shop-begini-cerita-awal-mula-lahirnya-go-food>, diakses pada 14 November 2022.

“Fakta di Balik Gemarnya Orang Indonesia Pesan Makanan via *Online*”, Bill Clinton, KOMPAS, 19 September 2019, URL: <https://tekno.kompas.com/read/2019/09/19/15324657/fakta-di-balik-gemarnya-orang-indonesia-pesan-makanan-via-online?page=all>, diakses pada 20 Februari 2023.

“Ini Situs *E-Commerce* dengan Pengunjung Terbanyak per Agustus 2022”, URL: <https://bit.ly/DataKunjunganE-CommerceSimilarWebviaKatadata>, diakses pada 3 November 2022.

“Kondisi Pengembalian Dana Pelanggan untuk Transaksi *Go-Food*”, URL: <https://bantuan.gobiz.co.id/s/article/Kondisi-pengembalian-dana-pelanggan-untuk-transaksi-GoFood>, diakses pada 14 November 2022.

“Mengapa Kesalahan Pesanan *Go-Food* Saya Cuma Diganti dengan *Go-Pay* 10 Ribu Saja? Atas Dasar Apa?”, Media Konsumen, URL: <https://mediakonsumen.com/2021/03/03/surat-pembaca/mengapa-kesalahan-pesanan-go-food-saya-cuma-diganti-dengan-gopay-10-ribu-saja-atas-dasar-apa>, diakses pada 19 Februari 2023.

“Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia”, KOMPAS.com, URL: <https://bit.ly/KOMPAS-Perkembangan-TI-Indonesia>, diakses pada 7 November 2022.

“*Terms and Conditions*”, URL: <https://www.gojek.com/id-id/terms-and-condition/gofood/>, diakses pada 14 November 2022.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), URL: <https://kbbi.web.id>, diakses pada 10 November 2022.

Kewajiban, Tanggung Jawab, dan Sanksi PPMSE terhadap Pengguna, Libera, 1 November 2022, URL: <https://libera.id/blogs/kewajiban-pmse/>, diakses pada 10 April 2023

M. Syamsudin, “Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha”, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), URL: <https://bit.ly/HakKewajibanKonsumendanPelakuUsaha-BPKN>, diakses pada 7 November 2022.