

**PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI GOFOOD DALAM
PRESPEKTIF NORMATIF DAN YURIDIS**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU ILMU HUKUM
ISLAM**

OLEH :

ANGGIY RIVAL ASVARIS

16380041

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

PEMBIMBING :

Dr. H. Abdul Mujib, M.Ag.

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2020

ABSTRAK

Dengan adanya kemajuan teknologi mempermudah manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Salah satu teknologi yang menjadi primadona saat ini adalah aplikasi GOJEK. PT Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang teknologi pemilik merek dagang GOJEK. Dalam GOJEK terdapat sebuah layanan yakni GoFood merupakan sebuah fitur layanan dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa berupa jasa jual beli makanan dan minuman secara online. Pembahasan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen pada pengguna layanan GoFood pada aplikasi GOJEK.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen pada praktek layanan GoFood pada aplikasi GOJEK. Narasumber dari penelitian ini adalah para konsumen layanan GoFood pada aplikasi GOJEK yang mengalami permasalahan pada saat melakukan transaksi layanan GoFood. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan didukung dengan data pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara hukum Islam layanan GoFood masih menerapkan *khiyar*. Seperti *khiyar 'aib* dan *khiyar ru'yah* yakni ketika terjadi kesalahan pesanan atau kerusakan pada pesanan makan konsumen dapat melakukan komplain kepada costomer service atau media sosial PT. GOJEK Indonesia. Selain itu alasan konsumen tidak mengetahui terhadap adanya fitur komplain pada layanan GoFood tidak bisa menjadi sebuah *udzur sayr'i* atau alasan karena ketidaktahuan disana bukan termasuk di dalam syarat-syarat *udzur syar'i*. Sehingga tidak ada alasan bagi para konsumen yang mengatakan tidak mengetahui adanya layanan komplain yang menyebabkan dirinya mengalami kerugian. Perlindungan terhadap konsumen layanan GoFood pada aplikasi GOJEK yang terdapat pada syarat dan ketentuan dalam penggunaan aplikasi sudah sesuai dengan standar perlindungan konsumen menurut Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Selain itu menurut teori hukum fiksi dimana semua konsumen dianggap mengetahui aturan-aturan yang diterapkan oleh PT. GOJEK Indonesia disini sehingga tidak bisa menjadi alasan bagi setiap konsumen untuk mengatakan dirinya mengalami kerugian. Sehingga disini yang diperlukan adalah ketelitian kembali dari para konsumen dalam menggunakan layanan GoFood pada aplikasi GOJEK.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, GoFood, GOJEK

ABSTRACT

With advances in technology, it makes it easier for humans to meet their daily needs. One of the most popular technologies today is the GOJEK application. PT Aplikasi Karya Anak Bangsa is a technology company that owns the GOJEK trademark. In GOJEK, there is a service, namely GoFood, which is a service feature of PT. Karya Anak Bangsa, in the form of online food and beverage trading services. The discussion in this study aims to determine consumer protection for GoFood service users on the GOJEK application.

This research is a field research (field research) which aims to determine consumer protection on GoFood service practices in the GOJEK application. The resource persons of this research are GoFood service consumers on the GOJEK application who experience problems when making GoFood service transactions. Data collection techniques used were interviews, observation, and supported by library data.

The results showed that legally the GoFood service still applies khiyar in Islamic law. Like khiyar 'aib, khiyar ru'yah, which is when there is an order error or damage to a food order, the consumer can make a complaint to the customer service or social media of PT. GOJEK Indonesia. In addition, the reason consumers do not know about the complaint feature on the GoFood service cannot be an *udzur sayr'i* or the reason for ignorance there is not included in the terms of *udzur syar'i*. So there is no reason for consumers who say they are not aware of the complaint service which causes them to suffer losses. Protection of GoFood service consumers in the GOJEK application contained in the terms and conditions for using the application is in accordance with consumer protection standards according to Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection. Besides that, according to the fictional legal theory where all consumers are considered to know the rules applied by PT. GOJEK Indonesia here so that it cannot be an excuse for every consumer to say he is experiencing a loss. So that is what is needed is the re-accuracy of consumers in using GoFood services on the GOJEK application.

Keywords: Consumer Protection, GoFood, GOJEK



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Anggiy Rival Asvaris
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
 UIN Sunan Kalijaga
 di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Anggiy Rival Asvaris
NIM : 16380041
Judul : **“Pembelian Makanan melalui Aplikasi GoFood dalam
Prespektif Normatif dan Yuridis”**

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 15 Dzulqo'idah 1441 H

6 Juli 2020

Pembimbing,

Dr. H. ABDUL MUJIB, M.Ag.
NIP. 1970/209 200312 1 002



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-773/Un.02/DS/PP.00.9/09/2020

Tugas Akhir dengan judul : PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI GOFOOD DALAM PRESPEKTIF NORMATIF DAN YURIDIS

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANGGIY RIVAL ASVARIS
Nomor Induk Mahasiswa : 16380041
Telah diujikan pada : Senin, 13 Juli 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

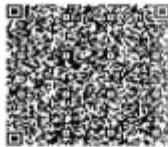
TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Dr. H. Abdul Mujib, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 5f114f96c67b9



Penguji II

Dr. H. Hamim Ilyas, M.Ag.
SIGNED

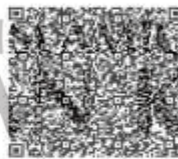
Valid ID: 5f680943c5e18



Penguji III

Drs. Kholid Zulfa, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 5f37b8fa001ad



Yogyakarta, 13 Juli 2020.
UIN Sunan Kalijaga
Plt. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 5f683d009927d



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggiy Rival Asvaris

NIM : 16380041

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

“PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI GOFOOD DALAM PRESPEKTIF NORMATIF DAN YURIDIS”

Adalah asli karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Yogyakarta, 5 Dzulqoidah 1441 H

24 juni 2020

Yang menyatakan,



ANGGIY RIVAL ASVARIS
NIM. 16380041

MOTTO

BETAPA BODOHNYA MANUSIA, DIA MENGHANCURKAN MASA

KINI SAMBIL MENGKHAWATIRKAN MASA DEPAN, TAPI

MENANGIS DI MASA DEPAN MENINGAT MASA LALUNYA.

(ALI BIN ABI THALIB)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT.

Atas segala Nikmat dan Rahmat-Nya.

Kedua orang tua yang selalu menanamkan motivasi, Do'a, Nasihat dan kasih sayang yang tak terhingga.

Guru-guru serta para Dosen yang selalu membimbing, mengarahkan dan memberikan pelajaran dan ilmu yang bermanfaat

Kakak, adik, sahabat, rekan, kawan-kawan seperjuangan dalam menuntut ilmu, serta orang-orang di sekitar saya

Dan untuk almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Kebanggaanku

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين

أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمد رسول الله

والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد و علي آله وصحبه أجمعين.

أما بعد.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat, Hidayah dan Inayah-Nya sehingga atas Ridho-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI GOFOOD DALAM PRESPEKTIF NORMATIF DA YURIDIS”. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan atas Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang saat ini.

Penyusun menyadari bahwa skripsi yang berjudul “PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI GOFOOD DALAM PRESPEKTIF NORMATIF DAN YURIDIS” ini jauh dari kata sempurna. Harapan penyusun semoga skripsi ini memiliki nilai manfaat bagi yang membaca. Ucapan terima kasih juga penyusun haturkan kepada seluruh pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, secara material maupun moril. Oleh karena itu penyusun mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A., selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Gusnam Haris, S.Ag, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dan Bapak A. Hashfi Luthfi, M.H. selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan banyak bimbingan, nasehat dan motivasi selama kuliah.
5. Bapak Dr. H. Abdul Mujib, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga selama proses pembuatan sampai selesainya skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. Hamim Ilyas, M.Ag dan Bapak Drs. Kholid Zulfa, M.Si selaku dosen penguji skripsi.
7. Para dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syariah tercinta, yang tak kenal lelah untuk mendidik kami.
8. Seluruh staf TU Prodi dan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah membantu secara administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang tua saya, Ayahanda Marjan dan Ibunda Mistin Eka Ningsih yang senantiasa memberikan doa, nasehat, semangat, motivasi dan semua

pengorbanannya tanpa mengenal lelah untuk senantiasa memberikan yang terbaik kepada kami putra dan putrinya.

10. Seluruh keluarga besar Agen Neptunus (Lili Fitriani, Hendriadi Mukri, Dewi Rosmawati, Sahrijal Fajri, Arif Isnan) orang-orang yang menjadi motivasi untuk menjadi lebih baik lagi.
11. Siti Aisya., S.Pd. wanita yang menjadi penyemangat dan pendukung dalam terselesaikannya skripsi ini.
12. Pembina dan Teman-teman Business Law Center (BLC) dan M-Qolam yang membagi ilmu dan pengalamannya.
13. Himpunanku Komisariat Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
14. Teman-teman seperjuangan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa.
15. Teman-teman Kontrakan Elite (Aji Reka Mayasa, Bintang Waris Perdana, Handrias Yulianto, Rifki Adam, Faruk Baeni Pradana, M. Syamsul Arifin, Taufiq Ismael) yang menjadi saksi atas kebersamaan kita dalam berjuang menjalani hidup di daerah istimewa ini.
16. Teman-teman *Style Dewek* (Anggiy Rival Asvaris, Handrias Yulianto, Bintang Waris Perdana, M. Syamsul Arifin, Taufik Ismail, Aji Reka Mayasa, M. Ainul Auliaillah, Hilman Jayadi, Besty Rahmadayani, Nazilaturrohmah Fatmi Fadhila, Rangga Pradana, Dian Ulan Fitriani, Rian Dwi Nugroho, M. Ubaidillah, Azrul Efendi Eka Putra, Alsyari Gheananda

Savitri, Anggun Lutfita) yang telah memberikan semangat juga dukungan sehingga terselesainya skripsi ini.

17. Teman-teman kelompok 199 KKN 99 Di dusun Pace A, Desa Hargomulyo, Gedangsari, Gunung Kidul (Muhammad Helmi Bachtiar, Hasby Maskhur Setyawan, Farhan Aulia Muhammad, Aprilia Dewi Kurnianti, Kurnia Dian Pratiwi, Ramadhina Haris, Ratna Widyastuti). Yang telah bersama-sama melewati suka duka dalam masa pengabdian kita sebagai mahasiswa. Semoga kita semua sukses di masa depan.

18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, tetapi banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga amal dan jasa mereka mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penyusun dan pembaca. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penyusun harapkan demi perbaikan skripsi ini

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 03 Februari 2020



ANGGIY RIVAL ASVARIS
NIM. 16380041

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Latin ini merujuk pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	es titik atas
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	H{	ha titik di bawah
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet titik di atas
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Şād	Ş	es titik di bawah
ض	Dād	D}	de titik di bawah
ط	Tā'	Ṭ	te titik di bawah
ظ	Zā'	Z{	zet titik di bawah

ع	'Ayn	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Waw	W	We
ه	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	... ' ...	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:

متعاقدين	ditulis	<i>muta' aqqidīn</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

III. *Tā' marbūtah* di akhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	ditulis	<i>hibah</i>
جزية	ditulis	<i>jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

IV. Vokal pendek

__اَ__ (fathah) ditulis a contoh	ضَرَبَ	ditulis	<i>daraba</i>
__اِ__ (kasrah) ditulis i contoh	فَهِمَ	ditulis	<i>fahima</i>
__اُ__ (dammah) ditulis u contoh	كُتِبَ	ditulis	<i>kutiba</i>

V. Vokal panjang:

1. fathah + alif, ditulis ā (garis di atas)

جَاهِلِيَّة	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
-------------	---------	-------------------

2. fathah + alif maqṣūr, ditulis ā (garis di atas)

يَسْعِي	ditulis	<i>yas'ā</i>
---------	---------	--------------

3. kasrah + ya mati, ditulis ī (garis di atas)

مَجِيد	ditulis	<i>majīd</i>
--------	---------	--------------

4. dammah + wau mati, ditulis ū (dengan garis di atas)

فُرُوض	ditulis	<i>furūd</i>
--------	---------	--------------

VI. Vokal rangkap:

1. fathah + yā mati, ditulis ai

بَيْنَكُمْ	ditulis	<i>bainakum</i>
------------	---------	-----------------

2. fathah + wau mati, ditulis au

قَوْل	ditulis	<i>qaul</i>
-------	---------	-------------

VII. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

الْأَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
-------------	---------	----------------

الْأُيُودُ	ditulis	<i>u'iddat</i>
------------	---------	----------------

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>
---------------------------	---------	------------------------

VIII. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis al-

الْقُرْآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
-----------	---------	------------------

الْقِيَاس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>
-----------	---------	-----------------

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, sama dengan huruf qamariyah.

الشَّمْسُ	ditulis	<i>al-syams</i>
-----------	---------	-----------------

السَّمَاءُ	ditulis	<i>al-samā'</i>
------------	---------	-----------------

IX. Huruf besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) diantaranya, huruf capital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Nama diri yang didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah huruf awal nama diri bukan huruf awal kata sandangnya.

X. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>z/awi al-furūd</i>
اهل السنة	ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>

DAFTAR ISI

COVER.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat	7
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teoritik.....	12

F. Metode Penelitian	17
G. Sistematika Pembahasan	19

**BAB II TINJAUAN UMUM PELAKSANAAN PEMBELIAN MAKANAN PADA
GOFOOD DALAM PRESPEKTIF NORMATIF DAN YURIDISError!**

Bookmark not defined.

A. Konsep Khiyar dalam Islam.....Error! Bookmark not defined.	
1. Pengertian Khiyar	21
2. Dasar Hukum Khiyar	23
3. Macam-macam Khiyar	24
B. <i>Udzur Syar'i</i>.....	31
C. Hukum Perlindungan Konsumen (Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999).....	32
1. Pengertian perlindungan konsumen.....	32
2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	35
D. Teori Fiksi Hukum	38

BAB III GAMBARAN UMUM GOFOOD PADA APLIKASI GOJEK 40

A. Gambaran Umum PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa.....	40
1. Profil PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa	40
2. Visi dan Misi PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa	45
3. Proses Perekrutan Mitra PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa	47
B. Gambaran Umum GoFood.....	49

1. Penjelasan Tentang GoFood	49
2. Pelaksanaan Pemesanan GoFood	50
3. Ketentuan Penggunaan GoFood	59
4. Permasalahan Pada GoFood	65
5. Cara Komplain GOJEK	72
<u>BAB VI</u> ANALISIS YURIDIS NORMATIF MASALAH PELAKSANAAN	
PEMBELIAN MAKANAN PADA APLIKASI GOFOOD	79
A. Masalah Pelaksanaan Pembelian Makanan pada Aplikasi GoFood	
Prespektif Yuridis.....	79
B. Masalah Pelaksanaan Pembelian Makanan pada Aplikasi GoFood	
Prespektif Normatif.....	86
BAB V PENUTUP.....	93
A. KESIMPULAN.....	93
B. SARAN	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar

3.1 Tampilan pada aplikasi GOJEK.....	57
3.2 Masuk pada layanan GoFood.....	57
3.3 Mencari merchant/restoran yang terdapat pada layanan GoFood.....	58
3.4 Mencari menu pada layanan GoFood	58
3.5 Memilih makanan.....	58
3.6 Memasukan alamat yang dituju	58
3.7 Mencari mitra driver	59
3.8 Driver siap antarkan pesanan	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi elektronik yang berlangsung sangat pesat telah mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan masyarakat.¹ Dengan adanya perkembangan yang begitu canggih saat ini memberikan pengaruh dan memudahkan manusia memperoleh informasi dan melakukan kegiatan sehari-harinya. Bentuk kemajuan teknologi saat ini salah satunya ditandai dengan munculnya *Interconnection-Networking* (internet). Tidak hanya pada perkembangan teknologi, tetapi juga mencakup pada perkembangan informasi dan komunikasi yang saat ini dapat diakses dengan cepat dan mudah serta berfungsi menukarkan data, fakta dan ide-ide agar komunikasi lebih efektif dan tidak hanya sebatas pertukaran informasi atau pesan saja.²

Adapun dalam perekonomian sering kita kenal dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital yang perkembangannya terlihat di dalam dunia bisnis. Dalam hal perdagangan, perkembangan teknologi melahirkan transaksi yang baru, yaitu terhadap cara atau metode dari mulai pemasaran atau iklan, pemesanan, tawar-menawar, hingga pengirimannya. Adanya metode transaksi

¹ Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Prespektif Islam* (Yogyakarta: Magistra Insnia Press, 2004), hlm. 4.

² Asnawir dan Basyruddin Usman, *Media Pembelajaran* (Jakarta: Ciputat Press, 2002), hlm. 7.

baru yang digunakan dalam perdagangan dikenal dengan istilah *electronic commerce (E-Commerce)*³

E-Commerce merupakan proses jual beli barang dan ataupun jasa melalui jaringan computer. *E-Commerce* juga memiliki karakteristik seperti melakukan transaksi antara pihak pertama dan kedua, menukarkan informasi dan barang atau jasa melalui jaringan internet, transaksi yang dilakukan tanpa adanya pertemuan atau tatap muka diantara penjual dan pembeli yang menjadi sebuah prinsip dalam *e-commerce* yaitu adanya kepercayaan antara pihak penjual dan pembeli.⁴ Dari sini terlihat bahwa *e-commerce* merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi dapat mengubah cara berinteraksi manusia terutama dalam perdagangan.

Di Indonesia pelaku usaha dengan menggunakan sistem online sudah banyak diminati oleh pelaku usaha. Adapun cara penjualannya misalnya dengan menggunakan media sosial seperti Whatsup, Instagram, Twitter, Line Massenger, Blog, Web, serta aplikasi yang dapat di akses melalui *smartphone*. Kecanggihan aplikasi online ini sangat diminati masyarakat luas karena kemudahan aksesnya dan praktis serta sangat memudahkan penggunaanya untuk menghadapi kemacetan seperti yang terjadi di kota-kota

³ Dwi Suryanti Ningsih, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggungan Risiko Dalam Pengantaran Via GO-FOOD*, "Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta(2018).

⁴ Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Prespektif Islam* (Yogyakarta: Magistra Insnia Press, 2004), hlm. 15.

besar dengan biaya yang murah dan cepat sampai pada tujuan sehingga sangat menghemat waktu.

Adapun jenis usaha yang dapat dijalankan dengan menggunakan berbagai macam aplikasi tersebut adalah segala bentuk usaha yang menawarkan layanan jasa ataupun produk seperti produk barang dan jasa. Salah satu layanan jasa online yang ditawarkan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dalam hal ini adalah aplikasi GOJEK yang menjadi primaodona di masyarakat saat ini.

PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau sering kita sebut dengan GOJEK merupakan sebuah perusahaan teknologi yang berdiri pada tahun 2010. GOJEK adalah perusahaan teknologi dengan misi sosial untuk meningkatkan kesejahteraan dan mata pencaharian pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Menurut riset Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia, Tahun 2018 yang melibatkan 6.732 responden di 9 kota di Indonesia bahwa menyumbang sekitar Rp. 44,2 triliun bagi perekonomian Indonesia di akhir 2018.⁵ Kemunculan layanan berbasis online ini merupakan suatu inovasi baru yang bersifat multikreatif, serta memberikan manfaat yang sangat banyak bagi masyarakat Indonesia tidak hanya dalam perkembangan teknologi dalam bidang transportasi dengan berbasis online juga menambahkan lapangan-lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat Indonesia.⁶

⁵ <https://www.gojek.com/about/> diakses pada tanggal 11 desember 2019 pada pukul 11.24 WIB.

⁶ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hal.1.

Kegiatan GOJEK bertumpu pada tiga nilai pokok yaitu: *pertama* kecepatan, melayani dengan cepat dan terus belajar dan berkembang dari pengalaman, *kedua* inovasi, terus menawarkan teknologi baru dan mempermudah masyarakat, *ketiga* dampak sosial, memberikan dampak sosial kepada masyarakat Indonesia.⁷ Penawaran berbagai macam jasa pada perusahaan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa melalui aplikasi GOJEK yang dapat diunduh melalui Play Store. Aplikasi GOJEK merupakan sebuah aplikasi perangkat lunak yang dapat diakses melalui ponsel pintar yang dapat digunakan pelanggan untuk menemukan layanan yang disediakan oleh pihak ketiga (seperti pengemudi GOJEK) yang menggunakan aplikasi sebagai forum untuk menyediakan layanan.⁸

Aplikasi GOJEK memiliki banyak layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun layanannya berupa GoRide (ojek Online), GoCar (taksi online), GoFood (layanan pesan antar makanan online), GoMart (layanan pesan antar belanja online), GoBluebird (layanan taksi bluebird), GoSend (layanan antar jemput barang), GoBox (layanan antar jemput barang sekala besar), GoTix (layanan pesan antar tiket), GoShop (layanan jasa belanja dan pesan antar), GoMed (layanan pesan antar obat), GoMassage (layanan pesan jasa pijat), GoClean (layanan pesan jasa kebersihan), GoGalm (layanan jasa kecantikan), GoAuto (layanan cuci, service, dan layanan darurat undtuk

⁷ GOJEK, *Satu Aplikasi Untuk Semua Kebutuhan Anda*, <https://www.gojek.com/about/> diakses pada tanggal 11 desember 2019 pada pukul 11.24 WIB.

⁸ GOJEK, *Ketentuan Penggunaan Fitur GO-PAY*, <https://www.gojek.com/about/gopay/kebijakan-privasi/>, diakses pada tanggal 11 December 2019 pada pukul 11.43 WIB.

kendaraan), GoPoints (program loyalty pada pelanggan pengguna GoPay), GoPulsa (layanan pengisian pulsa secara online melalui saldo pada GoPay), GoBills (layanan yang memberikan kemudahan dalam pembayaran berbagai tagihan menggunakan GoPay).

Salah satu fitur layanan jasa pada aplikasi GOJEK yang menjadi primadona di kalangan masyarakat selain jasa transportasi yang disebut GoRide adalah jasa pesan antar-makanan atau GoFood. GoFood merupakan sebuah fitur layanan jasa dari PT. GOJEK Indonesia berupa jasa jual beli makanan dan minuman secara online dimana pihak konsumen (*customer*) bisa memesan langsung makanan secara online melalui layanan GoFood pada aplikasi GOJEK. Kemudian setelah konsumen (*customer*) selesai menentukan pilihannya maka selanjutnya server akan mencari driver yang terdekat dengan *merchant*/restoran yang nantinya akan memesan, dan mengantarkan pesanan kepada *customer*. Setelah pesanan selesai disiapkan oleh pihak restoran maka selanjutnya driver akan mengantar pesanan sesuai alamat yang tertera di dalam aplikasi.

Namun seiring berjalannya waktu kualitas pelayanan gojek dinilai kurang memuaskan pelanggan GOJEK, Terdapat beberapa hal yang menggambarkan puas tidaknya pelanggan terhadap kualitas pelayanan GOJEK selama ini yang dapat dilihat dari keluhan yang disampaikan pelanggan. Beberapa fakta yang menyebabkan pelanggan GOJEK melakukan complain yaitu lamanya proses dalam mencari driver gojek sehingga sering gagal dan harus diulang beberapa kali, driver GOJEK yang kurang mengetahui mengenai

rute tempat tujuan, driver GOJEK yang memberikan barang yang berbeda dari pesanan, kedatangan driver yang lama sehingga merugikan pelanggan, dan aplikasi gojek sering mengalami *error*.⁹

Di Indonesia pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam pasal 4 dan 5 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diajelskan terdapat 9 (Sembilan) point yang mengatur tentang hak-hak konsumen seperti hak mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar, hak mendapatkan ganti rugi, hak atas informasi yang jelas terhadap barang, dan lain-lainya yang harus terpenuhi serta 5 (lima) point mengatur tentang kewajiban konsumen yang harus dipenuhi. Namun di dalam pelaksanaan pembelian makanan melalui layanan GoFood sering terjadi kesalahan seperti kurangnya jumlah makanan, perubahan harga, dan lain-lainya. Sehingga dengan adanya pertaturan ini tentunya dalam pelaksanaan pembelian makanan melalui aplikasi GoFood harus sesuai dengan standar yang ditetapkan di dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Dalam Islam kita mengenal istilah *khiyar* yang merupakan salah satu hal penting untuk diperhatikan dalam melaksanakan berbagai aktifitas bisnis, khususnya di dalam persoalan jual beli. Prinsip dasar dalam transaksi jual beli adalah saling suka dan dan saling ridho. Namun dengan sering terjadinya

⁹ <https://www.infojek.com/cara-komplain-gojek/> diakses pada tanggal 12 desember 2019 pukul 07.58 WIB

ketidaksesuaian pesanan makanan baik itu kurangnya jumlah makanan atau salahnya makanan yang di pesan pada transaksi GoFood tentunya merugikan pihak konsumen. Maka sangat menarik sekali bagi peneliti untuk mengkaji bagaimana prespektif normatif dan yuridis pada transaksi GoFood pada aplikasi GOJEK.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan tersebut dengan mengambil judul **“PEMBELIAN MAKANAN MELALUI APLIKASI GOFOOD DALAM PRESPEKTIF NORMATIF DAN YURIDIS”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan permasalahan pada latar belakang, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Bagaimana tinjauan normatif terhadap pelaksanaan pembelian makanan melalui aplikasi GoFood ?
2. Bagaimana tinjauan yuridis terhadap pelaksanaan pembelian makanan melalui aplikasi GoFood ?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk menjelaskan secara normatif dan yuridis pelaksanaan pembelian makanan melalui aplikasi GoFood.

- b. Untuk menjelaskan kepada para pihak baik itu mitra driver, merchant/restoran, serta konsumen dalam pembelian makanan pada aplikasi GoFood.

2. Manfaat

- a. Secara teoritis, diharapkan memberikan kontribusi keilmuan dalam bidang hukum ekonomi syariah terutama dalam bidang muamalah dan mengingat perkembangan zaman dan teknologi di harapkan penelitian ini mampu di jadikan acuan bagi pihak-pihak yang hendak melakukan penelitian dengan tema transportasi online serta menjadi bahan hipotesis dalam melakukan penelitian.
- b. Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam kegiatan ekonomi yang sesuai dengan aturan-aturan agama Islam bagi objek penelitian, serta dapat dijadikan bahan untuk memperbaiki praktik layanan jasa pemesanan makanan yang sesuai syariat Islam.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka ini bertujuan untuk memperoleh gambaran terkait dengan penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki hubungan topik penelitian atau keterkaitan topik, sehingga tidak terdapat pengulangan penelitian dan duplikasi. Dalam penelusuran awal penulis menemukan tema penelitian yang memiliki keterkaitan antara lain:

1. Skripsi karya Dwi Suryanti Ningsih, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggungan Risiko Dalam Pengantaran Via GO-FOOD*, "Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018. Dalam skripsi ini dijelaskan tentang bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap resiko yang di tanggung oleh pihak driver ketika melakukan transaksi GO-FOOD. Dengan menggunakan teori hukum Islam berupa *ijarah* dijelaskan bahwa prinsip keadilan dan penanggungan risiko apabila terjadi kesalahan maka akan di tanggung oleh driver.¹⁰
2. Skripsi karya Didin Sumasyhari yang berjudul "Perlindungan Konsumen *E-Commerce* pada Lazada.co.id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum Positif". Dalam skripsi ini menjelaskan upaya perlindungan konsumen oleh Lazada terdapat dalam peraturan kontrak baku beserta syarat dan ketentuan (*Term of Use*) penggunaan maupun penjualan Lazada. Disini dijelaskan bahwa upaya perlindungan konsumen tersebut berfokus pada dua hal yaitu pengembalian dana (*refund*) dan pengembalian produk (*Return*). Jika melihat dari kacamata Hukum Islam hal tersebut sudah sesuai,

¹⁰ Dwi Suryanti Ningsih, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggungan Risiko Dalam Pengantaran Via GO-FOOD*, "Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta(2018).

dimana telah terdapat konsep khiyar yaitu *khiyar syarat*, *khiyar ru'yah* dan *khiyar 'aib* (cacat).¹¹

3. Skripsi karya Ruth Serenia yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada situs belanja online Shopee”. Dalam skripsi ini menjelaskan terkait pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia. Dimana peraturan tersebut telah diakomodasi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Skripsi ini fokus pembahasan pada upaya perlindungan konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli secara online di Shopee. Bentuk pertanggung jawaban Shopee terhadap konsumen yang dirugikan telah diatur melalui syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang dapat diakses di situs Shopee, yaitu dengan penyediaan sarana pelaporan konsumen, pemblokiran konten-konten negatif, pemberian garansi Shopee, perlindungan terhadap data-data pribadi dan kartu kredit konsumen.¹²

¹¹ Didin Sumasyhari, “Perlindungan Konsumen *E-Commerce* pada *Lazada.co.id* Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum Positif”, *Skripsi* sarjana Fakultas Syari'ah Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta (2016).

¹² Ruth Serenia “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee”, *Skripsi* sarjana Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan (2019).

4. Jurnal karya Lusi Setiyati yang berjudul “Pelindungan Hukum terhadap Pengguna Transaksi dengan Sistem Pembayaran GO-PAY”. Dalam jurnal ini menjelaskan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan layanan GO-PAY. Konsumen dalam sistem pembayaran GO-PAY tidak mendapatkan perlindungan hukum karena GOJEK tidak memberikan ganti rugi sebagaimana dilakukan dalam pasal 4 ayat (8) UUPK, pasal 7 ayat (6) UUPK, pasal 19 UUPK, pasal 43 PBI, nomor 14 butir (3) syarat dan ketentuan GO-PAY. Hal ini menyebabkan oleh pengguna sistem GO-PAY.¹³
5. Jurnal karya Ahmad Syaichoni yang berjudul “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *Bay’ al Salam* dan *E-Commerce* (Komparasi Hukum Islam dan Hukum Positif)”. Dalam jurnal ini menjelaskan tentang komparasi bentuk jaminan dari pelaku usaha kepada konsumen yang dilihat berdasarkan perspektif hukum Islam dan hukum positif serta perlindungan hukum bagi konsumen untuk menghindari kerugian di salah satu pihak ketika mengadakan transaksi jual beli secara online. Jurnal ini fokus pada pembahasan bentuk jaminan dan garansi dari pelaku usaha, kualitas dan kuantitas barang yang harus sesuai dengan yang diperjanjikan dan sesuai dengan standar mutu yang diakui, serta perlindungan informasi dan

¹³ Lusi Septiyati, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Transaksi dengan Siste GO-PAY, *Jurnal Hukum Adigma fakutas Hukum Universitas Tarumanegara*, No. 2, vol. 3, (Maret 2019).

perlindungan penyelesaian sengketa dari kacamata Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.¹⁴

Dari beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan.

E. Kerangka Teoritik

1. Hukum Islam

Makna *khiyar* berarti boleh memilih antara dua, apakah meneruskan jual beli atau mau mengurungkannya (membataalkannya).¹⁵ Menurut ulama fikih seperti dikutip oleh Rachmat Syafi'i, pengertian *khiyar* adalah suatu keadaan yang menyebabkan aqid memiliki hak untuk memutuskan akadnya (menjadikan atau membatalkan) jika *khiyar* tersebut berupa *khiyar syarat*, *khiyar 'aib*, dan *ru'yah*, atau hendaklah memilih diantara dua barang jika *khiyar ta'yn*.¹⁶

Fungsi *khiyar* menurut syara' adalah agar kedua orang yang berjual beli dapat dapat memikirkan dampak positif dan negative masing-masing dengan pandangan kedepan supaya tidak terjadi penyesalan dikemudian hari yang disebabkan merasa tertipu atau tidak adanya

¹⁴ Ahmad Syaichoni, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *Bay' al Salam* dan *E-Commerce* (Komparasi Hukum Islam dan Hukum Positif)", *Jurnal Ahkam IAIN Tulungagung*, No. 2, Vol. 3, (November 2015).

¹⁵ A Munir dan Sudarsono, *Dasar-dasar Agama Islam* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm. 219.

¹⁶ Rachmat Syafi'i, *Al-Hadits* (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hlm. 103.

kecocokan dalam membeli barang yang telah dipilih. *Khiyar* dibagi menjadi tiga yaitu:

a) *Khiyar Syarat*

Hak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli dengan adanya syarat tertentu. *Khiyar syarat* diperbolehkan dengan menentukan jangka waktu secara pasti dan tidak boleh lebih dari 3 (tiga) hari.¹⁷

b) *Khiyar 'Aib*

Merupakan hak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli karena adanya unsur '*aib*'.¹⁸

c) *Khiyar Ru'yah*

Yakni hak pilihan untuk meneruskan akad atau membatalkannya, setelah barang yang menjadi objek akad dilihat oleh pembeli. Hal ini terjadi dalam kondisi dimana barang yang menjadi objek akad tidak ada di majelis akad, walaupun ada hanya contohnya saja, sehingga pembeli tidak tahu apakah barang yang dibelinya itu baik atau tidak. Setelah pembeli melihat langsung kondisi barang yang dibelinya, apabila setuju, ia meneruskan jual belinya dan apabila tidak setuju, ia boleh

¹⁷ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 97.

¹⁸ *Ibid...* hlm. 99

mengembalikannya kepada penjual, dan jual beli dibatalkan, sedangkan harga dikembalikan seluruhnya kepada pembeli.¹⁹

2. Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen menurut Janus Sidabalok adalah hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan sebagai konsumen.²⁰ Hukum perlindungan konsumen juga mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut.²¹

Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan untuk tidak diperdagangkan.²² Dalam kegiatan ekonomi yang melibatkan konsumen perlu adanya perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan hak-hak konsumen diantaranya:²³

¹⁹ Ahmad Wardi Musclih, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), hlm. 236.

²⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm 45.

²¹ *Ibid...* hlm 46.

²² Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 ayat 2.

²³ *Ibid...* pasal 4

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas , dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2. GoFood

GoFood adalah sebuah layanan pesan antar makanan yang menjadi satu kesatuan di dalam GOJEK app. Hanya dengan mengandalkan *smartphone* dan membuka layanan GoFood dalam aplikasi GOJEK,

konsumen bisa memesan makanan dari restoran yang telah bekerja sama dengan pihak GOJEK dan makanan yang dipesan akan langsung dibeli dan diantar oleh *driver* GOJEK yang berada di lokasi terdekat dengan konsumen. Layanan GoFood yang dikembangkan oleh GOJEK ini jelas menguntungkan bagi semua pihak. Bagi konsumen sendiri manfaat yang otomatis dirasakan adalah mudahnya memesan makanan. Bagi pihak GOJEK juga jelas akan menjadi salah satu penambah pemasukan dengan banyaknya pesanan yang masuk lewat layanan GoFood sedangkan, bagi pengusaha maupun UMKM ada potensi tersendiri bagi kenaikan omset dari layanan *food delivery* ini²⁴. Alur proses pemesanan melalui layanan GoFood pada aplikasi GOJEK dibawah ini, yaitu:

- a. Pembeli memilih makanan yang ingin dibeli melalui aplikasi GOJEK
- b. Setelah menu makanan dipilih dan dikirim ke GOJEK, maka GOJEK akan memproses pesanan tersebut untuk kemudian diteruskan kepada *driver* yang berada di lokasi terdekat dengan pembeli.
- c. Driver GOJEK melakukan pembelian untuk makanan yang dipesan oleh pembeli dan akan mengantarkan makanan tersebut ke lokasi dimana pembeli memesan makanan.

²⁴ Majalah Franchise Indonesia, “*Memfaatkan GO-FOOD sebagai Layanan Food Delivery*”, dalam <https://m.majalahfranchise.com/article/306/memanfaatkan-gofood-sebagai-layanan-food-delivery> diakses pada tanggal 25 Oktober 2019 pukul 01.16 WIB.

- d. Saat pembeli telah menerima makanannya, maka ia akan membayarkan sejumlah uang untuk harga makanan dan biaya antar dari makanan tersebut yang telah dia ketahui sebelumnya.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis pendekatan penelitian

Metode yang diterapkan penulis di dalam penulisan ini yaitu Metode Penelitian Hukum Yuridis Normatif, yaitu Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif atau penelitian hukum doctrinal, yaitu suatu penelitian hukum yang mempergunakan sumber data sekunder. Dilakukan dengan menekankan dan berpegang pada segi-segi yuridis. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian kepustakaan, yaitu penelitian terhadap data sekunder. Data sekunder mempunyai ruang lingkup yang meliputi surat-surat pribadi, buku-buku, sampai pada dokumen-dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah²⁵. Pendekatan normatif ini akan dititik beratkan pada masalah yuridis mengenai aturan-aturan hukum mengenai tanah yang ada di Indonesia²⁶.

²⁵ Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004) hlm. 72.

²⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta, 1995, hlm.39.

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *filed research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan hukum Islam yakni *khiyar* sebagai dasar dalam meninjau perlindungan konsumen pada transaksi GoFood.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, yaitu menggambarkan dan menganalisis perlindungan konsumen pada transaksi GoFood.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah melihat dan mengamati dalam rangka memahami dan mencari jawaban terhadap gejala sosial (perilaku, kejadian-kejadian, keadaan) dalam beberapa waktu tanpa mempengaruhi kejadian tersebut guna menemukan dan menganalisis data secara obyektif²⁷. Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan pengamatan dan pencatatan²⁸ observasi yang akan dilakukan oleh penulis yaitu mengamati tinjauan yuridis dan normative perlindungan konsumen pada transaksi GoFood.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi antara pewawancara dengan informan, tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh atau

²⁷ Imam Prayogo dan Tobroni, “*Metode Penelitian Sosial Agama*”, (Bnadung: PT. RemajaRosdakarya, 2001), hlm. 167.

²⁸ Masruhan, “*Metodologi Penlitian Hukum*”, (Indonesia: Hilal Pustaka, 2013), hlm. 212.

memastikan suatu fakta. Oleh karena itu, suatu elemen yang sangat penting di dalam interaksi adalah wawasan dan pengertian.²⁹

4. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan metode analisis kualitatif, agar dapat memperoleh kejelasan masalah yang menjadi pokok pembahasan. Setelah data didapatkan kemudian dianalisis dengan berpikir induktif.

Cara berpikir ini menjelaskan bagaimana perlindungan konsumen pada transaksi GoFood. Untuk selanjutnya di analisis menggunakan kajian hukum Islam dan yuridis sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti.

G. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini akan menggunakan sistematika piramida terbalik yang membahas kajian dari umum ke khusus, yang sistematikanya akan di tuangkan menjadi lima bab :

Bab Pertama, berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Bab ini merupakan pintu masuk utama dari pembahasan yang ada pada bab-bab berikutnya,

²⁹ Moh. Nazir, “*Metode penelitian*”, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm 194.

yang menjelaskan dasar dan kerangka sebagai pengantar pemahaman atas isi yang akan disajikan.

Bab Kedua, berisi landasan teori tentang perlindungan konsumen pada transaksi GoFood. Tujuannya ialah guna mendeskripsikan teori-teori yang nantinya dipakai sebagai bahan analisis atas fakta-fakta yang ada di lapangan. Teori ini penting untuk melihat suatu praktik yang marak terjadi di tengah masyarakat sudah sesuai dengan sebenarnya atau tidak.

Bab ketiga, memaparkan mengenai praktik layanan jasa pemesanan makanan melalui GoFood pada aplikasi GOJEK, menguraikan tentang:

1) Aplikasi GOJEK, mulai status umum, kelengkapan berbagai layanan jasa dan keterangan lainnya. 2) layanan jasa kategori layan-antar makanan yakni GoFood, meliputi: a) Deskripsi GoFood, pihak yang terlibat dalam layanan GoFood, ketentuan umum tentang proses layan-antar makanan GoFood, b) praktik dan tata cara penggunaan layanan jasa pemesanan makanan melalui GoFood. c) Keuntungan dan resiko penggunaan layanan jasa pemesanan makanan melalui GoFood.

Bab keempat, berisikan analisis atas temuan di lapangan yang dipadukan dengan teori yang telah disajikan sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang ada. Yaitu bagaimana tinjauan Normatif dan yuridis perlindungan konsumen pada transaksi GoFood.

Bab kelima, berisi kesimpulan atas analisis yang dilakukan dan saran beberapa hal yang menjadi kelemahan untuk di tindak lanjuti.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas yang digunakan untuk menganalisis perlindungan konsumen pada transaksi GoFood serta data lapangan yang diperoleh oleh peneliti maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Menurut tinjauan hukum Islam pada layanan GoFood pada aplikasi GOJEK tentunya masih memberlakukan *khiyar* seperti *khiyar aib*, *khiyar ru'yah* yakni ketika terjadi kesalahan pesana atau kerusakan pada pesanan makan konsumen dapat melakukan komplain kepada costomer service atau media sosial PT. GOJEK Indonesia. Selain itu alasan konsumen tidak mengetahui terhadap adanya fitur komplain pada layanan GoFood tidak bisa menjadi sebuah *udzur sayr'i* atau alasan karena ketidaktahuan disana bukan termasuk di dalam syarat-syarat *udzur syar'i*. Sehingga tidak ada alasan bagi para konsumen yang mengatakan tidak mengetahui adanya layanan komplain yang menyebabkan dirinya mengalami kerugian.
2. Layanan GoFood pada aplikasi GOJEK secara Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sudah terpenuhi. Baik dari syarat dan ketentuan yang terdapat di dalam aplikasi pengguna GOJEK, syarat dan ketentuan antara pihak driver dengan pihak pemilik aplikasi yaitu PT. GOJEK Indonesia. Selain itu dengan

adanya layanan komplain menjadi bukti upaya dari PT. GOJEK Indonesia untuk melindungi konsumennya. Selain itu menurut teori hukum fiksi dimana semua konsumen dianggap mengetahui aturan-aturan yang diterapkan oleh PT.GOJEK Indonesia disini sehingga tidak bisa menjadi alasan bagi setiap konsumen untuk mengatakan dirinya mengalami kerugian. Sehingga disini yang diperlukan adalah ketelitian kembali dari para konsumen dalam menggunakan layanan GoFood pada aplikasi GOJEK. Konsumen juga harus memahami bahwa di dalam transaksi pembelian makanan melalui aplikasi GoFood disini juga banyak aspek yang menyebabkan permasalahan pada pemesanan. Makan disini konsumen harus memahami kembali aspek-aspek tersebut

B. SARAN

Pada akhirnya peneliti memberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait sebagai berikut:

1. Bagi pihak driver selaku mitra pada layanan GoFood hendaknya selalu mengkonfirmasi kembali pesanan kepada pihak konsumen dan pihak restoran/merchant sebelum memesan pesanan agar tidak terjadi kesalahan pesanan. Serta meminta pihak restoran untuk mengecek kembali pesanan yang sudah disiapkan. Selain itu sebelum meninggalkan konsumen driver juga diharapkan untuk meminta konsumen memeriksa kembali pesannya ketika sudah

sampai apakah sudah benar. Agar jika terjadi kesalahan bisa langsung diselesaikan dengan pihak driver.

2. Bagi pihak restoran hendaknya mengecek kembali pesanan yang sudah disiapkan kan menyampaikan kepada driver bahwa pesanan sudah sesuai. Pemilik restoran/merchant hendaknya selalu memberi informasi yang sebenar-benarnya terkait dengan produk yang dipasarkan pada layanan GoFood pada aplikasi GOJEK untuk menghindari penipuan, serta mengupdate atas perubahan-perubahan yang terjadi pada produknya baik itu dari segi harga, menu, jam buka, jam tutup agar tidak terjadi kerugian bagi pihak driver.
3. Bagi pihak penyedia aplikasi layanan GoFood yakni PT. GOJEK Indonesia untuk senantiasa memberi inovasi-inovasi baru terkait dengan layanan GoFood untuk menjaga konsumen dari kerugian. Membuat layanan komplain dengan waktu yang lebih efisien seperti menyediakan riwayat driver seperti nomor telpon atau kontak lainnya yang mendapat orderan dari konsumen, sehingga apabila terjadi kesalahan konsumen bisa langsung menghubungi driver tanpa harus melakukan komplain terlebih dahulu kepada call center GOJEK. Selain itu untuk pihak penyedia aplikasi dalam hal ini adalah PT. GOJEK Indonesia untuk menyediakan sebuah lembaga khusus untuk konsumen dimana nantinya dapat menampung keluhan-keluhan kecil yang nantinya bisa di sampaikan dan ditindak lanjuti oleh pihak yang berwenang menindaklanjuti.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Quran dan Hadits

Departemen Agama RI, *Al-Qur' an dan Terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011.

B. Fiqih dan Ushul Fiqih

Ahmad Wardi Musclih, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Amzah, 2010.

Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.

Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: RajawaliPress, 2016.

Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Pustaka Setia, 2010.

Sahrani Sohari, Abdullah Ruf'ah, *Fikih Muamalah*, Bogotr: Ghalia Indonesia, 2011

C. Hukum

Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta, Sinar Grafika, 2016.

Asnawir dan Basyruddin Usman, *Media Pembelajaran*, Jakarta: Ciputat Press, 2002.

Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Prespektif Islam*, Yogyakarta: Magistra Insnia Press, 2004.

Imam Prayogo dan Tobroni, “ *Metode Penelitian Sosial Agama*”, Bnadung: PT. RemajaRosdakarya, 2001.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*,

Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.

Mahmud Syaltut, *Al-Islam 'Aqidah wa Shari'ah'*, Kuwait: Daar al-qalam, 1960.

Masruhan, "*Metodologi Penelitian Hukum*", Indonesia: Hilal Pustaka, 2013.

Moh. Nazir, "*Metode Penelitian*", .Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Rachmat Syafi'I, *Al-Hadit*, Bandung: Pustaka Setia, 2001.

D. Jurnal

Ahmad Syaichoni, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *Bay' al Salam* dan *E-Commerce* (Komparasi Hukum Islam dan Hukum Positif)", *Jurnal Ahkam IAIN Tulungagung*, No. 2, Vol. 3, November 2015.

Lusi Septiyati, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Transaksi dengan Siste GO-PAY, *Jurnal Hukum Adigma fakutas Hukum Universitas Tarumanegara*, No. 2, vol. 3, (Maret 2019)

E. Disertasi, Tesis, Skripsi

Dwi Suryanti Ningsih, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggungan Risiko Dalam Pengantaran Via GO-FOOD*, "Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.

Didin Sumasyhari, "Perlindungan Konsumen *E-Commerce* pada *Lazada.co.id* Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum Positif", *Skripsi sarjana Fakultas Syari'ah Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta*, 2016.

Ruth Serenia “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee”, *Skripsi* sarjana Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan (2019).

F. Lain-lain

A Munir dan Sudarsono, *Dasar-dasar Agama Islam*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.

Undang -Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Thun 1999

<https://m.majalahfranchise.com/article/306/memanfaatkan-gofood-sebagai-layanan-food-delivery>

<https://www.GOJEK.com/about>,

[https://www.infojek.com/ cara-komplain-gojek](https://www.infojek.com/cara-komplain-gojek)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I

TERJEMAHAN AL-QURAN, HADIST DAN, ISTILAH ASING

Hal	No Footnote	Ayat Al-Quran, Hadist, istilah Asing	Terjemahan
21	3	Khiyar menurut Sayyid Sabiq	<i>“Khiyar ialah mencari kebaikan dari dua perkara, melangsungkan atau membatalkan (jual beli).”</i>
22	5	Khiyar Menurut Wahbah Zuhaili	<i>“Hak pilih bagi salah satu atau akedua belah pihak yang melaksanakan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang disepakati sesuai dengan kondisi masing-masing pihak yang melakukan transaksi”.</i>
24	12	Hadist Riwayat Bukhari Muslim	<i>Artinya: “dua orang yang melakukan jual beli boelh melakukan khiyar selama belum berpisah ”. (H.R Bukhari dan Muslim).</i>
26	19	Hadist Riwayat Ibnu Majah	<i>Artinya: “sesama muslim itu bersaudara; tidak halal bagi bagi seorang muslim menjual barangnya kepada muslim lain, padahal pada barang itu terdapat “aib/cacat”.</i>
27	23	Hadist Riwayat Dar Al-Qutnhi dari Abu Hurairah	<i>Artinya: “siapa yang membeli sesuatu yang belum ia lihat berhak khiyar apabila telah melihat barang itu”.</i>
28	26	Hadist Riwayat Jam’ah hadist kecuali Bukhari	<i>Artinya: “Rasulullah selalu melarang jual beli yang mengandung penipuan”.</i>
30	29	Hadist dari Ibnu Umar	<i>Artinya: “ setiap dua orang yang melakukan jual beli, belum sah dinyatakan jual beli</i>

			<i>itu sebelum mereka berpisah, kecuali jual beli khiyar”.</i>
87	1	Q.S Al-Baqarah (2): 275	<i>“Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”</i>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Lampiran II

CURRICULUM VITAE

Data Pribadi

Nama : Anggiy Rival Asvaris

Tempat, Tanggal Lahir : Denpasar, 27 Maret 1997

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat Asal : Jl. Nenas, lingkungan Telagamas, Subagan, Karangasem, Bali

Alamat di Yogyakarta : Jl. Ambarkusumo, No 312B RT 09 RW 03 Caturtunggal, Depok, Sleman, DIY

Email : anggiyrivalasvaris@gmail.com



Latar Belakang Pendidikan

2001-2003 : TK Islam Pembangunan

2003-2009 : MIN 2 Karangasem

2009-2012 : MTsN 1 Karangasem

2012-2015 : MAN 1 Jembrana

Pengalaman Organisasi

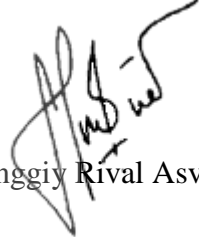
1. Dewan Kerja Ambalan Pramuka masa bakti 2013-2014
2. Lembaga Pers Mahasiswa M-Qolam Dewan Redaksi (2017-2018), Pimpinan Umum (2019-2020)
3. Anggota Bussines Law Centre Hukum Ekonomi Syariah
4. Himpunan Mahasiswa Islam Departemen LAPMI (Lembaga Pers Mahasiswa Islam)
5. Anggota GENBI (Generasi Baru Indonesia)

Hobi dan Keahlian

1. Futsal
2. Editing video
3. Aktivitas Sosial

Motto Hidup: “Betapa bodohnya manusia, dia menghancurkan masa kini sambil mengkhawatirkan masa depan, tapi menangis di masa depan dengan mengingat masa lalunya”

Hormat saya,



Anggiy Rival Asvaris



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran III

Pedoman wawancara konsumen GoFood

1. Apakah anda sering menggunakan layanan Gojek?
2. Selain layanan ojek online apakah anda memesan layanan GoFood?
3. Apakah yang sering anda pesan dalam layanan GoFood apakah makanan atau minuman?
4. Apakah informasi (harga, rasa, menu dll) terkait produk makanan yang ditawarkan pada layanan GoFood sudah jelas?
5. Apakah pernah anda menunggu pesanan GoFood begitu lama?
6. Apakah anda pernah merasa ingin membatalkan pesanan ketika sudah memesan?
7. Apa alasan yang membuat anda ingin membatalkan pesanan itu?
8. Apakah saat pemesanan GoFood sering mengalami permasalahan?
9. Bagaimana kronologi permasalahan itu terjadi?
10. Apakah di Gojek terdapat layanan komplain?
11. Bagaimana proses komplain jika terjadi kesalahan pesanan pada layanan GoFood?

12. Bagaimana pertanggung jawaban pihak driver maupun pihak Gojek dalam mengatasi permasalahan?
13. Apakah anda puas dengan layanan komplain pada layanan GoFood?
14. Apakah layanan komplain pada GoFood sudah sesuai dengan apa yang seharusnya?



Lampiran IV

KETENTUAN PENGGUNAAN GOFOOD

mulai dari 01 September 2019

Kami berterima kasih atas kepercayaan Anda terhadap Layanan GoFood dalam Aplikasi Gojek. Mohon luangkan waktu Anda untuk membaca keseluruhan Ketentuan Penggunaan GoFood ("**Ketentuan Penggunaan GoFood**") ini.

Ketentuan Penggunaan GoFood ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek. Jika Anda menggunakan Layanan GoFood pada Aplikasi Gojek, maka Anda akan dianggap telah membaca dan menyetujui Ketentuan Penggunaan GoFood ini. Oleh karenanya, jika Anda tidak menyetujui sebagian atau seluruh bagian dari Ketentuan Penggunaan GoFood ini, mohon agar tidak melanjutkan penggunaan Layanan GoFood.

1. ISTILAH UMUM

Kecuali didefinisikan secara khusus dibawah ini dan pada bagian lain dari Ketentuan Penggunaan GoFood ini, istilah-istilah dalam huruf besar yang digunakan dalam Ketentuan Penggunaan GoFood ini harus ditafsirkan sesuai dengan Ketentuan Penggunaan Gojek.

Gerai adalah restoran, rumah makan, warung toko, gerobak dan/atau bentuk fisik lainnya yang terdaftar dalam Aplikasi Gojek yang dimiliki dan dikelola oleh Merchant.

GoFood adalah salah satu layanan yang tersedia di dalam Aplikasi Gojek, dimana Anda bisa melakukan Transaksi di Gerai.

Merchant adalah pihak yang memiliki dan mengelola Gerai dimana bertindak sebagai penyedia Produk.

Mitra adalah Penyedia Layanan pihak ketiga independen yang setuju menjadi mitra Kami, bekerja sama dengan Kami dengan skema kemitraan, dan bukan karyawan, agen atau perwakilan Kami.

Produk adalah makanan dan/atau minuman yang Anda pesan melalui Layanan GoFood di Gerai yang Anda pilih.

Transaksi adalah pemesanan, pembelian dan pengantaran atas Produk melalui Layanan GoFood.

2. PEMESANAN

- a. Dengan menggunakan Layanan GoFood, Anda menyetujui dan memberikan kuasa kepada Mitra untuk melakukan Transaksi.
- b. Anda dapat melakukan pemesanan atas Produk pada laman Merchant. Mitra akan menindaklanjuti pesanan Anda, termasuk namun tidak terbatas pada, pencarian lokasi Gerai, pemesanan langsung di Gerai, pembayaran serta pengantaran Produk.
- c. Untuk meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan Transaksi oleh Mitra, Anda diharapkan untuk memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya terkait dengan Produk yang dipesan dan pengantaran.
- d. Kami dan/atau Mitra tidak menjamin ketersediaan atas Produk di Gerai.
- e. Anda dapat menghubungi dan/atau dapat dihubungi oleh Mitra untuk mendapatkan konfirmasi atau klarifikasi mengenai Transaksi, termasuk namun tidak terbatas pada ketersediaan dan/atau perubahan Produk, lokasi Gerai, perubahan harga Produk, alamat pengantaran, penerima Produk atau informasi lainnya, melalui fitur komunikasi dalam Aplikasi Gojek dan/atau jalur komunikasi lainnya sebelum atau pada saat melakukan pemesanan, pembelian dan/atau pengantaran Produk.
- f. Anda hanya dapat melakukan pembatalan atas Transaksi sebelum Mitra melakukan pembelian Produk.
- g. Dalam hal Anda melakukan pemesanan atas minuman beralkohol, Anda menjamin bahwa Anda telah berusia 21 tahun dan bersedia untuk menunjukkan kartu identitas (KTP) Anda kepada Mitra pada saat pengantaran pesanan di tempat tujuan pengantaran yang Anda tentukan.

3. PEMBAYARAN

- a. Anda dapat memilih metode pembayaran yang akan digunakan saat melakukan Transaksi. Metode pembayaran yang dapat digunakan adalah tunai, GoPay dan metode lainnya yang tersedia dalam Aplikasi Gojek. Pembayaran dengan menggunakan GoPay akan diproses sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku untuk layanan GoPay.
- b. Anda memahami bahwa biaya Transaksi yang wajib Anda bayarkan adalah termasuk, namun tidak terbatas pada, harga Produk dan biaya pengantaran Produk dan/atau biaya-biaya lainnya sebagaimana diberitahukan oleh Kami dari waktu ke waktu.
- c. Anda memahami bahwa harga Produk yang ditampilkan di Layanan GoFood merupakan harga estimasi. Merchant memiliki kewenangan penuh untuk menentukan dan melakukan perubahan harga Produk. Oleh karena itu, Kami tidak bertanggung jawab apabila terdapat perbedaan antara harga yang tercantum dalam Layanan GoFood dengan harga yang diberlakukan oleh Merchant.
- d. Sehubungan dengan ketentuan di atas, Anda setuju untuk membayar harga Produk sebesar nilai yang tercantum dalam tanda terima atau bon pembelian yang diterbitkan oleh Merchant sebagaimana diserahkan oleh Mitra kepada Anda setelah Transaksi dilakukan.
- e. Anda dapat menggunakan voucher GoFood yang Anda miliki sebagaimana tersedia dalam Layanan GoFood sebagai potongan harga atas Produk atau biaya pengantaran.
- f. Apabila terdapat biaya-biaya lain yang timbul sehubungan dengan Transaksi, termasuk namun tidak terbatas pada biaya parkir dan biaya masuk gedung, maka Anda sepenuhnya bertanggung jawab atas biaya-biaya tersebut dan Mitra berhak untuk meminta penggantian biaya-biaya lain tersebut dari Anda dengan memberikan bukti pendukung (e.g. struk parkir).

4. PENGANTARAN

- a. Anda atau pihak lainnya yang Anda tunjuk untuk menerima Produk memahami untuk membuat dirinya tersedia, dapat dihubungi dan dapat menerima pada saat Produk diantarkan oleh Mitra.
- b. Anda dapat memberikan ulasan atas Produk sebagaimana terdapat dalam Layanan GoFood setelah Transaksi Anda selesai.
- c. Kami tidak bertanggung-jawab atas Produk, termasuk namun tidak terbatas pada hal-hal berikut:
 - perbedaan harga yang tercantum di Layanan GoFood dan Gerai;
 - kondisi dan kualitas;
 - durasi pengantaran oleh Mitra;

- kegagalan menyelesaikan pesanan dan/atau pengantaran oleh Mitra; dan
- ketidaksesuaian Produk yang dipesan dengan Produk yang diantarkan.

5. PERNYATAAN DAN JAMINAN PENGGUNA

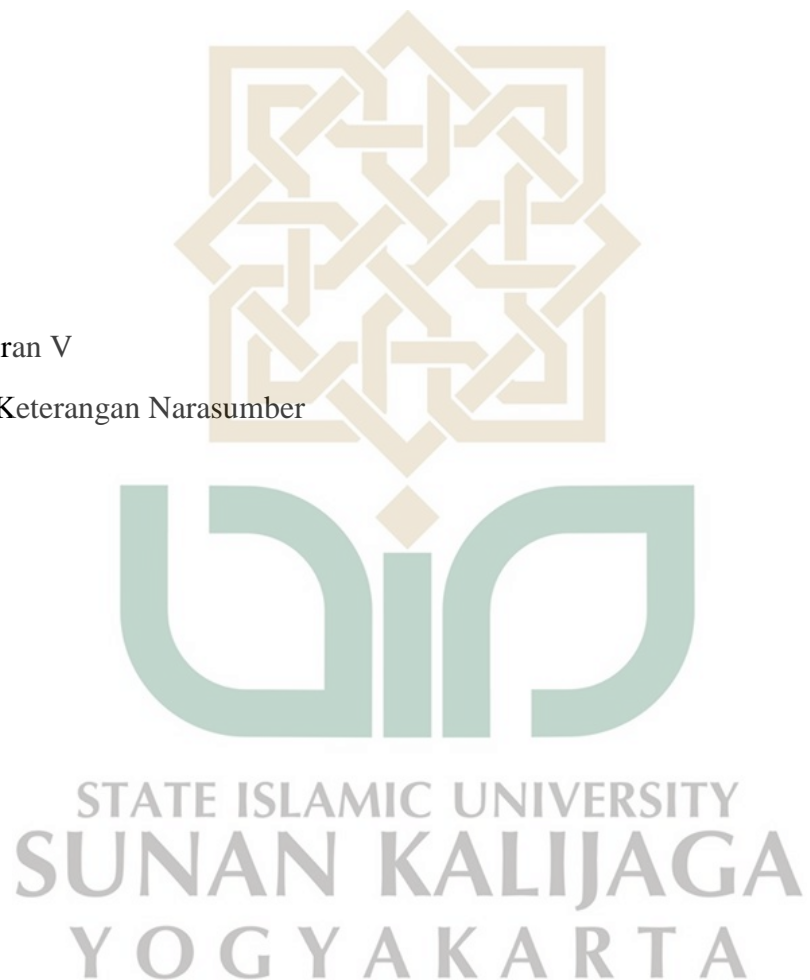
- Pernyataan dan jaminan Pengguna yang diatur dalam Pasal 5 ini adalah sebagai tambahan atas pernyataan dan jaminan yang diberikan Pengguna sebagaimana termuat dalam Ketentuan Penggunaan Gojek. Tidak ada ketentuan dalam Pasal 5 ini yang mengurangi atau membatasi keberlakuan dari pernyataan dan jaminan yang diberikan Pengguna dalam Ketentuan Penggunaan Gojek.
- Anda menyatakan dan menjamin bahwa: (i) Produk yang Anda pesan adalah benar atas kemauan dan untuk kebutuhan Anda dan/atau atas permintaan pihak lain yang Anda tunjuk dan telah diinformasikan untuk setuju menerima Produk; (ii) Produk tidak dipesan untuk merugikan atau menimbulkan ketidaknyamanan pada orang lain atau pada penerima Produk; dan (iii) Anda akan membayar secara penuh atas Produk yang Anda pesan sesuai dengan Transaksi.
- Apabila terjadi kerugian atau permasalahan yang Anda alami pada saat penyediaan Layanan GoFood, Kami akan, dengan upaya terbaik Kami, membantu mempertemukan Anda dengan Mitra dan/atau Merchant yang terkait dalam mencari penyelesaian atas masalah tersebut. Kami tidak mempunyai kewajiban apapun terhadap setiap permasalahan atau perselisihan yang timbul antara Anda, Mitra dan/atau MitraMerchant, termasuk pada mengambil tindakan hukum yang dianggap perlu oleh Anda, Mitra atau Merchant.
- Kami atau Mitra berhak untuk menolak permintaan Layanan GoFood Anda, termasuk pemesanan, jika Kami atau Mitra memiliki alasan yang wajar untuk mencurigai bahwa Anda telah, atau dengan menerima permintaan Anda, Anda akan melanggar Ketentuan Penggunaan GoFood, Ketentuan Penggunaan Gojek atau hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cara Menghubungi Kami

Anda dapat menghubungi Kami melalui surat elektronik ke alamat customerservice@gojek.com atau melalui telepon ke nomor (021) 5025-1110. Semua korespondensi Anda akan dicatat, direkam dan disimpan untuk arsip Kami.

Lampiran V

Surat Keterangan Narasumber



SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Assyifa Umaiya Umar
Tempat Tanggal Lahir: Bandung, 19 April 1999
Alamat : Jalan Gayam No 22, D.I. Yogyakarta

Menerangkan bahwa Anggiy Rival Asvaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal:

2/3/2020 di D.I.Y

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2 Maret 2020



(Assyifa Umaiya Umar.....)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Rosmawati

Tempat Tanggal Lahir: Badung, 16 Desember 1996

Alamat : Perum Grend Srikandi Mansion Cepaka Blok VI No 12 A

Menerangkan bahwa Anggiy Rival Asvaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal:

02 Maret 2020 di DIY

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 02 Maret 2020


Dewi Rosmawati

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aknes

Tempat Tanggal Lahir: Yogyakarta, 22 Januari 98

Alamat : Jalan Taman Sido Lukur no. 7, Bandung

Menerangkan bahwa Anggiy Rival Asvaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal: 02 Maret 2020 di Yogyakarta

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Yogyakarta, 02 Maret 2020

(Signature)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NILAM MAULANI
Tempat Tanggal Lahir: Tasikmalaya, 23 Maret 1998
Alamat : 66 Gading Ngentak Sapeh

Menerangkan bahwa Anggiy Rival Asvaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal: 01 Maret 2020 Sapeh DIY

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 02 Maret 2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama

Faruk Baeni Pradana

Tempat Tanggal Lahir

Kebumen

07 September 1997

Alamat

Jalan Ambarkusuma No 312 B. Depok.

Menerangkan bahwa Anggiy Rival Asvaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal: 01 Maret 2020 di Depok, DIT

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 2 Maret 2020

Faruk Baeni Pradana



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sobakha Maulidya Cahyaningati


Tempat Tanggal Lahir: 26 Agustus 1997

Alamat : Gakulo rt 9 rwa 4 melirang bungah gresik

Menerangkan bahwa Anggiy Rival Asvaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal: 01 Desember 2019 di

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 01 Desember 2019


(.....Sobakha Maulidya Cahyaningati.....)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardianto Rachmanto
Tempat Tanggal Lahir: Sidoarjo, 2 November 1996
Alamat : Puri Indah CG 28 Sidoarjo

Menerangkan bahwa Anggiy Rival Asvaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal: 2 Des 2019 di PLY (Whats up)

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2 Des 2019

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Ardianto Rachmanto

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Nazilaturrahmah Fatmi Fadhillah
Tempat Tanggal Lahir : Lamongan, 2 Oktober 1998
Alamat : Perum Porti Gowok, B62, Caturtunggal, Depok,
DIY.

Menerangkan bahwa Anggiy Rival Asvaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal:

02 Feb 2020 di DIY.

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2 Februari 2020
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Nazilaturrahmah F.F.

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

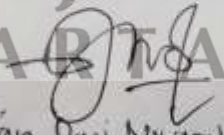
Nama: Rian Dwi Nugroho
Tempat Tanggal Lahir: IN-HILL 13 Januari 1998
Alamat: Bawukan, Kemalang, Klaten

Menerangkan bahwa Anggy Rival Asvaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal: 02 Maret di DIY

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 02 Maret 2020


(Rian Dwi Nugroho)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dedy Firmansyah

Tempat Tanggal Lahir: Surabaya, 7 Desember 1996


Alamat : Medayu Utara XVIII No. 8

Menerangkan bahwa Anggiy Rival Asvaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal:

2 Des 2020 di DIY

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2 Desember 2019



Dedy Firmansyah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yossy Pratiwi Putri
Tempat Tanggal Lahir: Banyuwangi, 01 April 1999
Alamat : Sapeh - GK 1/645

Menerangkan bahwa Anggiy Rival Aevaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal: 03 Maret 2020 di Sapeh, DIY

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 03 Maret 2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KETERANGAN NARASUMBER

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Wafiq Nur Fuadi
Tempat Tanggal Lahir: Rembang, 10 Maret 1997
Alamat: Jl. Tutul, Papringan, Depok, Sleman.

Menerangkan bahwa Anggiy Rival Asvaris mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengadakan wawancara dengan kami guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen pada Transaksi GoFood" pada tanggal

2 Maret 2020 di

Demikian surat ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2 Maret 2020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

M. Nur Fuadi



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA