

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN PRODUK
MAKANAN ATAU MINUMAN YANG DIJUAL MELALUI MEDIA
LAYANAN GOFOOD DI KABUPATEN SLEMAN**



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 DALAM ILMU HUKUM**

OLEH:

RIZKIYANTO ASSODIQ

20103040152

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
PEMBIMBING:
ANNISA DIAN ARINI, M.H.**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizkiyanto Assodiq

NIM : 20103040152

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungghnya bahwa skripsi saya yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN PRODUK MAKANAN ATAU MINUMAN YANG DIJUAL MELALUI MEDIA LAYANAN GOFOOD DI KABUPATEN SLEMAN” adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 8 Juli 2024

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yang menyatakan



Rizkiyanto Assodiq
NIM. 20103040152

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudara Rizkiyanto Assodiq

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalammualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Rizkiyanto Assodiq

NIM : 20103040152

Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Produk Makanan Atau Minuman Yang Dijual Melalui Media Layanan *Gofood* Di Kabupaten Sleman

sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

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

Wassallammualaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 8 Juli 2024

Pembimbing



Annisa Dian Arini, M.H
198801262019032007

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-750/Un.02/DS/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN PRODUK MAKANAN ATAU MINUMAN YANG DIJUAL MELALUI MEDIA LAYANAN GOFOOD DI KABUPATEN SLEMAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIZKIYANTO ASSODIQ
Nomor Induk Mahasiswa : 20103040152
Telah diujikan pada : Jumat, 12 Juli 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED

Valid ID: 66a8cd3a8416d



Valid ID: 66a72/25c7f27

Pengaji I

Dr. Wardatul Fitri, M.H.
SIGNED



Valid ID: 66a747c679edf

Pengaji II

Faiq Tobroni, M.H.
SIGNED



Valid ID: 66bc53c951755

Yogyakarta, 12 Juli 2024

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum.
SIGNED

ABSTRAK

Fitur *Gofood* dalam aplikasi Gojek merupakan layanan jual beli antara konsumen (pemesan) dengan penjual. Ketentuan hukum mengenai jual beli diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), dalam hal ini konsumen mendapatkan perlindungan yang termuat dalam ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara resmi layanan *Gofood* yang terdapat di kabupaten Sleman bekerja sama dengan Pemda Kabupaten Sleman untuk mendukung pengembangan digitalisasi UMKM. Tercatat jumlah pelaku usaha besar dan UMKM yang terdata hingga saat ini mencapai 109.693 yang menghasilkan banyaknya jumlah transaksi. Pada tahun 2022, jumlah transaksi *Gofood* mencapai 1,6 miliar transaksi. Peningkatan transaksi *Gofood* berpotensi meningkatkan terjadinya ketidaksesuaian makanan atau minuman. Hal tersebut dapat menyebabkan kerugian yang dirasakan pihak konsumen.

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis dengan berdasarkan realita yuridis-empiris di lapangan. Penelitian dilakukan dengan mengamati hukum yang berlaku dan kebenaran fakta di masyarakat. Penelitian dipaparkan secara deskriptif analitis berdasarkan pendekatan peraturan perundang-undangan dan hasil wawancara. Peraturan perundang-undangan menjadi landasan dasar dalam melakukan penelitian, sedangkan wawancara digunakan sebagai dasar informasi akurat yang menggambarkan kondisi lapangan. Data yang diperoleh melalui proses wawancara menjadi data primer, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari bahan pustaka seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal dan artikel. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perlindungan konsumen dan teori tanggung jawab.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami ketidaksesuaian makanan/minuman pada media layanan *gofood* diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berupa: penggantian produk, mendapat pengembalian dana serta kompensasi dari pihak pelaku usaha. Kedua, bentuk pertanggung jawaban yang harus dilakukan pihak pelaku usaha diantaranya: menangani keluhan konsumen, memberikan penggantian produk, pengembalian dana dan kompensasi tambahan.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, *gofood*, ketidaksesuaian, makanan dan minuman

ABSTRACT

The *Gofood* feature in the Gojek application is a buying and selling service between consumers (orders) and sellers. Legal provisions regarding buying and selling are regulated in the Civil Code (KUHPer), in this case consumers receive protection contained in the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Officially, the *Gofood* service in Sleman district collaborates with the Sleman Regency Regional Government to support the development of digitalization of MSMEs. The number of large business actors and MSMEs recorded to date has reached 109,693, resulting in a large number of transactions. In 2022, the number of *Gofood* transactions will reach 1.6 billion transactions. An increase in *Gofood* transactions has the potential to increase the occurrence of food or drink discrepancies. This can cause losses felt by consumers.

This research is descriptive analysis based on juridical-empirical reality in the field. Research is carried out by observing applicable laws and the truth of facts in society. The research is presented descriptively analytically based on the statutory regulatory approach and interview results. Legislation is the basic basis for conducting research, while interviews are used as the basis for accurate information that describes field conditions. Data obtained through the interview process becomes primary data, while secondary data sources are obtained from library materials such as statutory regulations, books, journals and articles. The theories used in this research are consumer protection theory and responsibility theory.

The results of this research show that: Firstly, legal protection for consumers who experience non-conformity of food/drinks on *Gofood* service media is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in the form of: product replacement, refunds and compensation from business actors. Secondly, forms of responsibility that must be carried out by business actors include: handling consumer complaints, providing product replacements, refunds and additional compensation.

Keywords: consumer protection, *gofood*, non-conformity, food and drink

MOTTO

“PERINTAH TUHAN ITU JADI BAIK, BUKAN TERLIHAT BAIK”

Habib Husein Ja’far Al Hadar



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya sebagai bukti bahwa saya mampu mewujudkan impian bersama dalam keluarga.
2. Keluarga yang telah mendukung pendidikan saya dapat meraihnya.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
أَشْهُدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهُدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ
اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

Puji syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat serta hidayahnya Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Produk Makanan Atau Minuman Yang Dijual Melalui Media Layanan *Gofood* Di Kabupaten Sleman” sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (satu). Shalawat serta salam selalu Penulis usahakan untuk istiqomah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan penuh harapan terhadap syafaatnya di hari akhir nanti.

Setelah melalui perjuangan untuk melawan masa-masa jemu akhirnya rampung sudah penggeraan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, semua ini tidak lepas dari banyaknya pihak yang membantu dan mendorong Penulis untuk dapat menyelesaiannya. Untuk itu dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
2. Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Prof. Dr. Drs. H. Makhrus Munajat, S.H., M.Hum.
3. Wakil Dekan III Sri Wahyuni, S.Ag., M.Hum. yang juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu dan memberi arahan serta dukungan kepada Penulis selama proses menuntut ilmu di Fakultas

Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sampai dalam proses penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Ach. Tahir, S.H.I., S.H., L.L.M., M.A., C.M., C.L.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
5. Bapak Faiq Tobroni, M. H., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
6. Ibu Annisa Dian Arini, M.H. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberi dukungan dan bimbingan dalam proses penulisan skripsi Penulis.
7. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang telah ikhlas membagi ilmunya kepada Penulis serta membekali sekaligus membimbing Penulis hingga Penulis dapat menyelesaikan studi di Program studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
8. Pak Bambang Wicaksana, Ibu Suriyana dan Abang Wahyu Zuhru Furqan serta seluruh keluarga penulis yang telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak terhingga sepanjang hidup Penulis.
9. Rekan-rekan MODIF (Model in 4th Generation) khususnya cabang Yogyakarta yaitu: Faisal, Alan, Munir, Imelda, Mail dan Alfina yang telah memberikan gambaran serta menemani Penulis selama menempuh pendidikan di Yogyakarta
10. Teman-teman Prodi Ilmu Hukum Tahun 2020 yaitu: Farid, Haecal, Irgi, Fauzi, Rosul, Mirza, Qaffi, Najib, Fahri, Yudha, Zidny, Zaki,

Taufiq, Satrio, Deka, Syafa, Putri, Cantika, Hana dan lain-lain yang tidak dapat Penulis sebut satu per satu. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan penulis dalam melaksanakan perkuliahan.

11. Rekan-rekan KKN angkatan 111 Padukuhan Tileng yaitu: Miftah, Rifa, Putri, Dhea, Ghibran, Aya, Yazid, Amalia, Pelita, Fikruz, terima kasih atas kebersamaan serta proses perjuangan selama menjalani wajib KKN.
12. Anisa fitria, yang selama masa penelitian Penulis hingga selesai selalu memberikan dukungan, bantuan serta semangat sehingga Penulis dapat menyelesaikan hasil tulisannya dengan baik.
13. Seluruh teman-teman, saudara, dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas dukungan dan doa untuk kesuksesan Penulis.



DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Telaah Pustaka.....	8
E. Kerangka Teoritik	11
F. Metode Penelitian.....	17
G. Sistematika Pembahasan.....	21
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA	23
A. Perlindungan Konsumen.....	23
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	23
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	25
3. Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha	27
B. Transaksi Elektronik	35
C. Teori Tanggung Jawab.....	55
1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	55

2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	58
BAB III GAMBARAN UMUM PT. GOJEK INDONESIA DAN LAYANAN GOFOOD	63
A. Profil PT. Gojek Indonesia	63
1. Sejarah PT Gojek	63
2. Visi Gojek	65
3. Misi Gojek.....	66
4. Jenis Layanan Gojek	67
B. Layanan <i>Gofood</i>	74
1. Istilah Umum dan Transaksi	74
2. Para Pihak.....	79
3. Komplain dan Proses Pengembalian	82
BAB IV ALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN BENTUK PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA ATAS KETIDAKSESUAIAN PRODUK MAKANAN/MINUMAN PADA GOFOOD	83
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Makanan/Minuman Pada Media Layanan <i>Gofood</i>	83
B. Bentuk Pertanggungjawaban Pihak Pelaku Usaha Pada Media Layanan <i>Gofood</i> Terhadap Konsumen Akibat Adanya Ketidaksesuaian Produk Makanan/Minuman Yang Dijual.....	95
Bab V PENUTUP	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia mempunyai berbagai macam suku, ras, bangsa dan budaya. Hal tersebut menyebabkan berbagai keberagaman terjadi di Indonesia salah satunya terdapat pada makanan dan minuman. Makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok bagi tiap manusia. Makanan dan minuman dapat ditemui di berbagai lokasi salah satunya tempat penjualan.

Pada saat ini media penjualan makanan dan minuman di Indonesia telah mengalami perkembangan yang sangat pesat mengikuti perkembangan teknologi. Berbagai macam media penjualan makanan dan minuman mulai dari konvensional hingga saat ini mulai banyak dijual melalui media digital. PT. Gojek merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan layanan penjualan makanan atau minuman melalui media digital. Selain menyediakan layanan transportasi dan pengiriman barang, Gojek juga menyediakan media layanan penjualan makanan yaitu *Gofood*. Hal tersebut tidak terlepas dari penggunaan media internet yang mempermudah berbagai urusan kehidupan manusia saat ini.

Gofood merupakan layanan pesan antar makanan dan minuman yang populer di Indonesia. Melalui kemitraan yang telah terbangun selama ini, *Gofood* yang mulai hadir pada April 2015 kini telah tumbuh menjadi salah satu penyedia layanan antar makanan terbesar di dunia di luar Cina dan bekerja

sama dengan lebih dari 125 ribu *merchant* di 50 kota di Indonesia.¹

Layanan *Gofood* juga hadir di kabupaten Sleman yang secara resmi menjalin kerja sama dengan pemerintah daerah Kabupaten Sleman guna pengembangan UMKM dan ekonomi digital. Perjanjian tersebut ditandatangi oleh Bupati Sleman, Kustini Sri Purnomo dan Strategic Regional Head Gojek Central West Java, Farid Isnawan di pujasera Denggung Kabupaten Sleman.² Tercatat jumlah pelaku usaha besar dan UMKM yang terdata hingga saat ini mencapai 109.693 UMKM.³ Fitur *Gofood* ini sangat membantu pelaku usaha karena menjadi sarana promosi penjualan produk makanan maupun minuman yang mereka jual dan mempermudah konsumen dalam membeli makanan atau minuman tanpa harus datang ke lokasi penjualan.

Jumlah transaksi *Gofood* terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, jumlah transaksi *Gofood* mencapai 1,6 miliar transaksi. Badan Pusat Statistik (BPS) melakukan survei dan mengelompokkan jenis barang dan jasa yang ditawarkan di *e-commerce* sepanjang 2022. Hasilnya, sebanyak 43,02% dari keseluruhan usaha *e-commerce* menjual jenis barang atau jasa

¹ Gojek, “Hadir untuk Tingkatkan Skala Bisnis UMKM Kuliner, Gofood Festival bantu Promosikan Kuliner Surabaya” <https://www.gojek.com/blog/gojek/go-food-festival-hadir-di-Surabaya/#:~:text=Melalui%20kemitraan%20yang%20telah%20terbangun,di%2050%20kota%20di%20Indonesia>, akses pada 10 Desember 2023.

² Harian Jogja, “Gojek Dukung Pengembangan UMKM dan Ekonomi Digital di Kabupaten Sleman” <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2023/12/12/512/1157972/gojek-dukung-pengembangan-umkm-dan-ekonomi-digital-di-kabupaten-sleman>, akses pada 20 Desember 2023.

³ iNews Sleman, “Dorong Kualitas UMKM, Pemkab Sleman Kerja Sama dengan PT GoTo Gojek Tokopedia” <https://sleman.inews.id/read/381999/dorong-kualitas-umkm-pemkab-sleman-kerja-sama-dengan-pt-goto-gojek-tokopedia>, akses pada 22 Desember 2023.

yang merupakan kelompok makanan, minuman, dan bahan makanan.⁴ Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang menggunakan *Gofood* untuk membeli makanan dan minuman.

Peningkatan transaksi *Gofood* berpotensi meningkatkan terjadinya ketidaksesuaian makanan atau minuman. Ketidaksesuaian makanan atau minuman dapat berupa makanan atau minuman yang tidak sesuai dengan pesanan dan pesanan yang datang tidak lengkap. Salah satu faktor penyebab ketidaksesuaian tersebut tak jarang karena kelalaian dari pihak pelaku usaha pada media layanan *Gofood*.

Ketidaksesuaian pesanan pada *Gofood* adalah kondisi di mana pesanan yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan pesanan yang mereka lakukan. Ketidaksesuaian ini dapat terjadi dalam berbagai bentuk, mulai dari ketidaksesuaian harga, ketidaksesuaian menu, hingga ketidaksesuaian kondisi makanan. Berdasarkan bentuk ketidaksesuaian, ketidaksesuaian pesanan *Gofood* dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu:⁵

1. Ketidaksesuaian harga

Ketidaksesuaian harga adalah kondisi di mana harga pesanan yang diterima oleh pelanggan berbeda dengan harga yang tertera pada aplikasi *Gofood*. Ketidaksesuaian harga ini dapat terjadi karena beberapa faktor, seperti: perubahan harga menu yang tidak diupdate oleh mitra usaha, pajak

⁴ Databoks, "Makanan dan Minuman Jadi Jenis Usaha Terbanyak Di E-Commerce RI 2022" <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/20/makanan-dan-minuman-jadi-jenis-usaha-terbanyak-di-e-commerce-ri-2022>, akses 5 Desember 2023.

⁵ Yudistira, Eka "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Pengguna Aplikasi Go Food Pt. Gojek Indonesia." *Jurnal Fatwa Hukum*, hlm. 9.

dan service charge yang tidak termasuk dalam harga yang tertera, dan kesalahan input harga oleh mitra usaha.

2. Ketidaksesuaian menu

Ketidaksesuaian menu adalah kondisi di mana menu yang diterima oleh pelanggan berbeda dengan menu yang mereka pesan. Ketidaksesuaian menu ini dapat terjadi karena beberapa faktor, seperti: menu yang sudah habis dan tidak diganti dengan menu lain, Kesalahan input menu oleh mitra usaha, dan kesalahan pengiriman menu oleh mitra driver.

3. Ketidaksesuaian kondisi makanan

Ketidaksesuaian kondisi makanan adalah kondisi di mana kondisi makanan yang diterima oleh pelanggan berbeda dengan kondisi yang mereka harapkan. Ketidaksesuaian kondisi makanan ini dapat terjadi karena beberapa faktor, seperti makanan yang sudah basi atau rusak, makanan yang tidak sesuai dengan pesanan, dan makanan yang tidak dikemas dengan baik.

Banyak konsumen yang tidak mengetahui haknya sebagai konsumen. Konsumen berhak mendapatkan makanan atau minuman yang sesuai dengan pesanan, sesuai dengan harga, menu, maupun kondisi makanan. Oleh karena itu diperlukan perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian makanan atau minuman yang dipesan melalui media layanan *Gofood*. Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah disebutkan berbagai macam hak yang berhak didapatkan oleh konsumen mulai dari hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan

keselamatan hingga hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi.

Perlindungan konsumen ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan mencegah terjadinya ketidaksesuaian makanan atau minuman.

Selain hak-hak yang dimiliki konsumen dalam hal ketidaksesuaian pemesanan makanan atau minuman melalui media layanan *Gofood*, konsumen memiliki juga dapat melakukan upaya. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian makanan atau minuman melalui media layanan Go Food. Beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk melindungi konsumen terhadap ketidaksesuaian makanan atau minuman melalui media layanan *Gofood* adalah sebagai berikut:⁶

1. Peningkatan kesadaran konsumen akan haknya

Konsumen perlu didorong untuk meningkatkan kesadaran akan haknya sebagai konsumen. Konsumen perlu mengetahui haknya untuk mendapatkan makanan atau minuman yang sesuai dengan pesanan, makanan atau minuman yang halal, dan makanan atau minuman yang sehat.

2. Peningkatan pengawasan dari pemerintah

Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan terhadap pelaku usaha pada media layanan *Gofood* yang menjual makanan atau minuman melalui media layanan *Gofood*. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan

⁶ Setyawati, Desy Ary, 2017, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", *Jurnal Syiah Kuala Vol. 1 No. 3*, Universitas Syiah Kuala, hlm. 11

bahwa pelaku usaha pada media layanan *Gofood* telah memenuhi persyaratan yang berlaku, termasuk persyaratan keamanan pangan. Selain itu pemerintah juga mempunyai lembaga yaitu Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK).

BPSK merupakan salah satu forum di luar pengadilan yang berguna untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila permasalahan tidak selesai dan tidak mendapatkan titik terang penyelesaian, maka berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen permasalahan bisa diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai bentuk upaya hukum dari konsumen untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian tersebut dilakukan secara musyawarah untuk mufakat sehingga diharap sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan yaitu melalui BPSK.

3. Peningkatan tanggung jawab dari *Gofood*

Gofood perlu meningkatkan tanggung jawabnya dalam melindungi konsumen. *Gofood* perlu memiliki mekanisme penanganan pengaduan konsumen yang efektif.

Pentingnya penelitian ini agar konsumen mengetahui atas haknya serta pelaku usaha pada media layanan *Gofood* mengetahui akan kewajibannya apabila terjadi ketidaksesuaian makanan atau minuman yang dipesan oleh para konsumen. Hal tersebut membuat penulis menjadikan ini sebagai topik pembahasan pada skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap

Ketidaksesuaian Produk Makanan Atau Minuman Yang Dijual Melalui Media Layanan *Gofood*'.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, rumusan masalah yang digunakan adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian produk makanan/minuman pada media layanan *Gofood*?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pihak pelaku usaha pada media layanan *Gofood* terhadap konsumen akibat adanya ketidaksesuaian produk makanan/minuman yang dijual?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian produk makanan/minuman pada media layanan *Gofood*.
 - b. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggungjawaban pihak pelaku usaha pada media layanan *Gofood* terhadap konsumen akibat adanya ketidaksesuaian produk makanan/minuman yang dijual.
2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah yang bermanfaat bagi kajian terkait ilmu hukum, terlebih pada kajian yang terkait dengan perlindungan konsumen bagi pengguna media

layanan *Gofood*. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadiacuan untuk penelitian lain yang sejenis.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah pengembangan dariilmu pengetahuan dan pengalaman yang didapatkan peneliti selamamenjalani masa perkuliahan sehingga peneliti berharap bisamendapatkan pemahaman yang lebih dalam terkait dengan topik atau permasalahan yang dibawakan peneliti dalam penelitian ini.

2. Bagi masyarakat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber pengetahuan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, khususnya ketidaksesuaian makanan/minuman yang diterima konsumen melalui media layanan *Gofood*. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi masyarakat dalam menjalani kehidupan berbangsa dan bernegara sebagaimana hukum berlaku mengatur permasalahan yang terdapat pada penelitian ini.

D. Telaah Pustaka

Dalam mendukung penelitian ini maka peneliti memamparkan sebagian inti dari isi sebuah penelitian sebelumnya dengan tujuan untuk mencari perbedaan hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang atau akan

dilakukan oleh peneliti. Setelah peneliti melakukan telaah dari berbagai literatur yang berkaitan dengan tema “Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Produk Makanan Atau Minuman Yang Dijual Melalui Media Layanan *Gofood*” peneliti mendapatkan beberapa karya tulis penelitian lain dengan tema yang masih berkaitan dengan penelitian ini yaitu:

Pertama yaitu skripsi yang ditulis oleh Rizka Nabila Izza Zakiya dengan judul “Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pesanan Dalam Transaksi Jual-Beli Makanan Dan Minuman (Studi Kasus Layanan Garansi Kekecewaan Di Ombein Indonesia)”. Skripsi ini membahas terkait pelaksanaan pertanggungjawaban yang diberikan Ombein Indonesia kepada konsumennya yang mengalami kerugian.⁷ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu pada studi kasus. Studi kasus penelitian tersebut yaitu mengenai layanan garansi kekecewaan sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti terkait bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha pada media layanan *Gofood* terhadap konsumen.

Kedua yaitu skripsi yang ditulis oleh Ilma Fadhila Rohma dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Wanprestasi Dalam Jual Beli Merchandise K-Pop Secara Online”. Skripsi ini membahas mengenai perlunya perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam jual beli secara online.⁸ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan

⁷ Rizka Nabila Izza Zakiya, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Wanprestasi Dalam Jual Beli Merchandise K-Pop Secara Online”, *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga (2023).

⁸ Fadhila Rohma, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Wanprestasi Dalam Jual Beli Merchandise K-Pop Secara Online”, *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan

dilakukan peneliti yaitu pada objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian tersebut berupa merchandise k-pop yang dijual secara online sedangkan objek yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu makanan/minuman yang dijual melalui media layanan *Gofood*

Ketiga yaitu sebuah skripsi yang ditulis oleh Filla Raudhotul Jannah dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Melalui Marketplace Facebook Perspektif Maslahah Mursalah”. Dalam skripsi ini membahas tentang implementasi dan tinjauan maslahah mursalah terhadap transaksi jual beli melalui marketplace facebook.⁹ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu pada media yang digunakan. Pada penelitian tersebut menggunakan media *marketplace facebook* sedangkan media yang diteliti oleh peneliti yaitu media layanan *Gofood*.

Keempat yaitu skripsi yang ditulis oleh Farhat Mumtaza dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Photocard (PC) Dalam Kasus Ketidaksesuaian Dan Kecacatan Barang Melalui Marketplace Shopee”. Skripsi tersebut membahas perlindungan hukum bagi konsumen yang sudah melakukan pemesanan photocard tetapi ketika sampai kepada tangan konsumen tidak sesuai bahkan mengalami kecacatan.¹⁰ Perbedaan penelitian

Kalijaga (2023).

⁹ Filla Raudhotul Jannah, “Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Melalui Marketplace Facebook Perspektif Maslahah Mursalah”, *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga (2023).

¹⁰ Farhat Mumtaza, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Photocard (PC) Dalam Kasus Ketidaksesuaian Dan Kecacatan Barang Melalui Marketplace Shopee”, *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga (2022).

tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu objek dan media.

Objek dan media pada penelitian tersebut yaitu *Photocard* (PC) dan marketplace shopee sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berupa makanan/minuman dan media layanan *Gofood*.

Kelima yaitu skripsi yang ditulis oleh Daffa Maulana dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Online Dalam Kasus Ketidaksesuaian Dan Kecacatan Barang (Studi Kasus Pelaku usaha Rambokuofficial Di Marketplace Shopee)”. Skripsi ini, berfokus pada konsumen yang mengalami kasus barang yang tidak sesuai atau mengalami kecacatan.¹¹ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu pada pelaku objek dan media. Objek dan media pada penelitian tersebut yaitu barang dan marketplace shoppee sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berupa makanan/minuman dan media layanan *Gofood*.

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Perlindungan Konsumen

Setiap warga negara memiliki hak yang sama atas perlindungan hukum yang diberikan negara, salah satunya adalah perlindungan konsumen. Hal ini dilakukan untuk menghindarkan masyarakat dari ketidaksengajaan mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan/atau jasa yang

¹¹ Daffa Maulana, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Online Dalam Kasus Ketidaksesuaian Dan Kecacatan Barang (Studi Kasus Pelaku usaha Rambokuofficial Di Marketplace Shopee)”, *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga (2022).

dapat mengancam keselamatan, dan kesehatan masyarakat sekaligus untuk memberikan kenyamanan, rasa aman dan kepuasan akan suatu produk barang dan/atau jasa tertentu.¹²

Perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang tujuannya untuk melindungi konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹³ Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwasanya perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁴ Istilah konsumen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yakni pemakai barang-barang hasil produksi, dapat berupa bahan pakaian, makanan dan lain sebagainya.¹⁵ Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁶ Mengenai cakupan perlindungan konsumen dapat

¹² Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluarsa*, (Depok : PT Komodo Books, 2016), hlm. 9-10.

¹³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 21.

¹⁴ Pasal 1 angka 1.

¹⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia <https://kbbi.web.id/konsumen>. akses 1 November 2023.

¹⁶ Pasal 1 angka 2.

dibedakan menjadi dua aspek, antara lain:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

2. Teori Perjanjian

Menurut Soebekti “Perjanjian dan persetujuan mempunyai arti yang sama. Perjanjian dapat disebut persetujuan sebab para pihak setuju untuk melakukan suatu hal”.¹⁷ Perjanjian berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) merupakan “suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”¹⁸ Menurut Soebekti perjanjian adalah peristiwa dua orang saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal, atau peristiwa di mana seseorang berjanji kepada seorang lain.¹⁹

Terdapat unsur perjanjian yang dibutuhkan untuk melihat apakah peristiwa yang ada merupakan bentuk dari perjanjian atau bukan, serta berakibat hukum atau tidak. Berkenaan dengan syarat sahnya suatu perjanjian, terdapat suatu ketentuan KUH Perdata yang menyebutkan empat syarat dari sahnya suatu perjanjian, yaitu terdapat kesepakatan

¹⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermassa, 1987), hlm. 11.

¹⁸ Pasal 1313

¹⁹ Soediman Kartohadiprojo, *Pengantar Tata Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Ghilia Indonesia, 1984), hlm. 98.

para pihak, kecakapan untuk melakukan perjanjian, adanya suatu hal tertentu, dan terdapat kausa yang halal.²⁰ Terdapat banyak asas dalam hukum perjanjian yang sangat luas, misalnya kebebasan berkontrak yang berasal dari *freedom of contract* lalu menurunkan beberapa asas-asas penting yang terdapat dalam Buku Ketiga KUH Perdata. Empat asas penting yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu asas kebebasan berkontrak, asas itikad baik, asas *pacta sunt servanda*, dan asas konsensualisme.

a. Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak memiliki arti bahwa setiap orang pada asasnya bisa membuat suatu perjanjian dengan isi yang bebas tergantung para pihak, dengan ketentuan tidak melanggar kesusailaan, ketertiban umum, serta peraturan yang berlaku di masyarakat.

b. Asas konsensualisme

Suatu perjanjian dapat terbentuk dengan adanya asas konsensualisme, di mana dalam perjanjian harus terdapat kesepakatan. Asas konsensualisme merupakan asas yang memiliki arti paling penting karena suatu perjanjian lahir cukup dengan sepakat dan sebuah perjanjian lahir pada saat itu juga tercapainya suatu konsensus. Asas konsensualisme menitikberatkan oleh kata “sepakat” bagi para pihak yang berasal dari adanya itikad baik dalam kontrak di mana para pihak “sepakat” mengenai kewajiban dan tanggung jawabnya. Asas

²⁰ Pasal 1320.

konsensualisme adalah asas yang menyatakan bahwasanya perjanjian cukup dengan adanya kata sepakat pada masing-masing pihak dan bisa tidak dilaksanakan secara formal. Kesepakatan dapat diartikan sebagai persetujuan kehendak, serta pernyataan yang dibuat oleh masing-masing pihak yang terdapat dalam perjanjian.²¹

c. *Asas pacta sunt servanda*

Asas *Pacta Sunt Servanda* diartikan sebagai bahwasanya semua perjanjian pada dasarnya dimaksudkan untuk dipenuhi, sehingga berakibat perjanjian tersebut mengikat secara hukum. Perjanjian yang secara sah maka berlaku layaknya undang-undang bagi para pihak yang membuatnya sebagaimana yang tercantum dalam KUH Perdata.²² Hakim dan pihak ketiga dalam *Asas pacta sunt servanda* wajib menghormati isi dari kontrak yang dibuat oleh para pihak dalam perjanjian layaknya sebuah undang-undang. Hakim maupun pihak lain dilarang campur tangan terhadap isi kontrak yang dibuat.

d. *Asas Itikad Baik*

Asas itikad baik tercantum dalam KUH Perdata yang menyatakan: “Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”.²³ Pengertian dari

²¹ Siti Nurwulan, Hendrik Fasco Sirega, “Asas Konsensualisme dalam Penambahan Klausula Kontrak Berdasarkan Prinsip Itikad Baik” *Jurnal Prosiding Seminar Nasional*, Vol. 1:1 (2019), hlm. 4-6.

²² Pasal 1338 ayat (1).

²³ Pasal 1338 ayat (3).

itikad baik tidak disebutkan dan dijelaskan secara tegas dalam undang-undang. Itikad baik dalam bahasa Belanda disebut sebagai *te goeder trouw*, yang secara ringkas berarti dengan kejujuran. Itikad baik mempunyai 2 arti yaitu:

- 1) Arti subjektif. Bahwasanya itikad baik terdapat pada sikap batin dari seseorang.
- 2) Arti objektif. Bahwasanya pelaksanaan perjanjian harus dilakukan dengan memperhatikan norma-norma kesusilaan.

Pentingnya asas itikad baik dalam transaksi jual beli *online*, karena pada dasarnya penjual harus memberikan informasi yang sejelas-jelasnya mengenai barang yang akan dia jual kepada konsumen. Sebaliknya, konsumen berhak atas informasi mengenai barang yang akan ia beli dari pihak penjual dengan informasi secara jelas dan lengkap. Itikad baik bermanfaat untuk menghindari adanya kesalahpahaman antara para pihak terhadap barang yang akan diperjanjikan. Sehingga dapat disimpulkan asas itikad baik memiliki peranan yang sangat penting di dalam pembuatan suatu perjanjian, termasuk di dalam perjanjian jual beli *online*.

3. Teori Tanggung Jawab

Dalam hal tanggung jawab produk, terdapat 3 substansi hukum tanggung jawab produk yang menjadi dasar tuntutan ganti kerugian konsumen. Ketiga dasar tuntutan tersebut adalah tuntutan karena kelalaian (*negligence*), tuntutan karena wanprestasi/ingkar janji (*breach of*

warranty), dan tuntutan berdasarkan teori tanggung jawab mutlak (*strict product liability*).²⁴ Substansi hukum perlindungan konsumen mengalami perkembangan dan perubahan dari hukum yang berkarakteristik represif dalam bentuk prinsip berdasarkan kesalahan (*fault based liability*) prinsip tanggung jawab yang berpihak atau *responsive* terhadap kepentingan konsumen dalam bentuk tanggung jawab mutlak (*strict product liability*).²⁵

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, yakni penelitian yang dilakukan dengan melakukan teknik wawancara terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan bahasan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Fokus penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana pemenuhan hak-hak bagi konsumen serta kewajiban pelaku usaha pada media layanan *Gofood*. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara kepada para konsumen dan pelaku usaha pada media layanan *Gofood*.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk dapat menggambarkan data informasi yang terjadi di lapangan, dimana keadaan tersebut sesuai dengan fakta pada saat penelitian

²⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*. (Yogyakarta: Pascasarjana FH UII), hlm. 130.

²⁵ *Ibid*, hlm. 125.

dilakukan.²⁶ Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis sebuah topik permasalahan dengan mengungkap fakta yang terjadi di lapangan dan mendeskripsikan topik permasalahan dalam penelitian tersebut, yaitu tentang pemenuhan hak-hak bagi konsumen serta kewajiban pelaku usaha pada media layanan *Gofood*.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan yuridis-empiris, pendekatan yuridis-empiris yaitu sebuah penelitian hukum yang berkaitan dengan berlakunya sebuah ketentuan hukum atau implementasi dari ketentuan hukum normatif yang terjadi dalam peristiwa hukum tertentu di masyarakat.²³ Penelitian ini berdasarkan sumber hukum tertulis maupun tidak tertulis dan permasalahan yang diurai dalam penelitian ini diperoleh dari sebuah kenyataan sosial yang data primernya didapatkan langsung dari lapangan atau tempat dimana penelitian ini dilakukan.

4. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data antara lain:

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang mendominasi atau yang sebagian besar menjadi sumber data utama dalam penelitian ini. Data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dari tiga orang konsumen, tiga orang

²⁶ Suharsimi Ari Kunto, Managemen Penelitian Cet ke 2, (Jakarta: PT.Renika Cipta,1993), hlm. 309.

pihak pelaku usaha pada media layanan *Gofood*, pihak atau perwakilan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta pihak PT. Gojek Indonesia.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian adalah sumber data yang digunakan untuk mendukung sumber data primer sebelumnya. Sumber data sekunder dari penelitian ini ialah bahan hukum yang terdiri dari:

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang utama, sebagai bahan hukum yang bersifat autoritatif, yakni bahan hukum yang mempunyai otoritas, Pada penelitian ini yang menjadi bahan hukum primer meliputi:²⁷

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

²⁷ I Ketut Suardita, “Pengenalan Bahan Hukum (PBH)”, https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/7847bff4505f0416fe0c446c60f7e8ac.pdf, diakses 5 Desember 2023

d) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang

Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

e) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang

Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah dokumen atau bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku-buku, artikel, jurnal, hasil penelitian, makalah dan lain sebagainya yang relevan dengan permasalahan yang akan dibahas. Dalam penelitian ini yang menjadi bahan hukum sekunder adalah:

- a) Buku tentang hukum perjanjian
- b) Buku tentang hukum perlindungan konsumen
- c) Jurnal hukum perlindungan konsumen

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk bagi bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, maupun ensiklopedia.

Semua bahan hukum yang digunakan tersebut masih berkaitan dengan topik dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara yang dilakukan dengan para konsumen, pelaku usaha

pada media layanan *Gofood*, pihak BPSK serta PT. Gojek.

6. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisa data yang diperoleh pada penelitian ini yaitu dengan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik ini dilakukan dengan caramenggambarkan, menganalisa, dan menyimpulkan sebuah keadaan atau kondisi yang terjadi di lapangan bersumber dari berbagai data yang didapat melalui wawancara terkait dengan permasalahan yang terjadi.²⁸

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dari skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Produk Makanan Atau Minuman Yang Dijual Melalui Media Layanan *Gofood*” terbagi dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis, sebagai berikut:

Bab pertama, pada bab ini berisi pendahuluan yang memaparkan latar belakang terkait permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, metode yang digunakan dalam penelitian, dan sistematika dalam pembahasannya.

Bab kedua, pada bab ini berisi tentang tinjauan-tinjauan umum dari teori yang digunakan dalam penelitian ini yang akan dijelaskan dalam beberapa sub-bab. Sub-bab pertama yaitu mengenai tinjauan umum perlindungan konsumen yang menjelaskan mengenai definisi dari

²⁸ I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), hlm 12.

perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, aspek hukum perdata dalam perlindungan konsumen, hingga hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Sub-bab kedua menjelaskan terkait tinjauan umum transaksi jual beli mulai dari pengertian jual beli, syarat jual beli, macam-macam jual beli hingga hukum jual beli. Sub-bab ketiga mengenai tinjauan umum pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha terhadap konsumen.

Bab ketiga, pada bab ini berisi tentang tinjauan umum mengenai transaksi elektronik serta profil usaha Gojek yang di dalamnya membahas terkait konsumen *Gofood*, hubungan hukum yang terjadi antara para pihak serta bentuk penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen.

Bab keempat, pada bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan analisis terhadap bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian produk makanan/minuman pada media layanan *Gofood* berdasarkan perundang-undangan yang berlaku serta .bentuk pertanggungjawaban pihak pelaku usaha pada media layanan *Gofood* terhadap konsumen akibat adanya ketidaksesuaian produk makanan/minuman yang dijual.

Bab kelima, pada bab ini berisi penutup yang menjadi kesimpulan atau hasil akhir dari jawaban atas rumusan permasalahan yang ada dalam penelitian ini dan referensi yang digunakan.

Bab V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasar uraian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka penulis dalam skripsi ini menyimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami ketidaksesuaian makanan/minuman pada media layanan *gofood* diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana di dalamnya diatur mengenai hak-hak konsumen, kewajiban konsumen, kewajiban pelaku usaha, sanksi bagi pelaku usaha hingga penegakan hukum. Bentuk perlindungan hukum yang didapat konsumen berupa: penggantian produk, mendapat pengembalian dana serta kompensasi dari pihak pelaku usaha. Selain diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, PT. Gojek Indonesia juga memiliki mekanisme sendiri dalam menyelesaikan masalah terkait sengketa konsumen yang dapat diselesaikan dengan pihak internal.
2. Pertanggung jawaban pihak pelaku usaha terhadap konsumen juga diatur pada Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Beberapa hal terkait pertanggung jawaban pihak pelaku usaha tersebut diantaranya: menangani keluhan konsumen, memberikan penggantian produk, pengembalian dana dan kompensasi tambahan. Selain bertanggungjawab kepada konsumen, pelaku usaha juga wajib

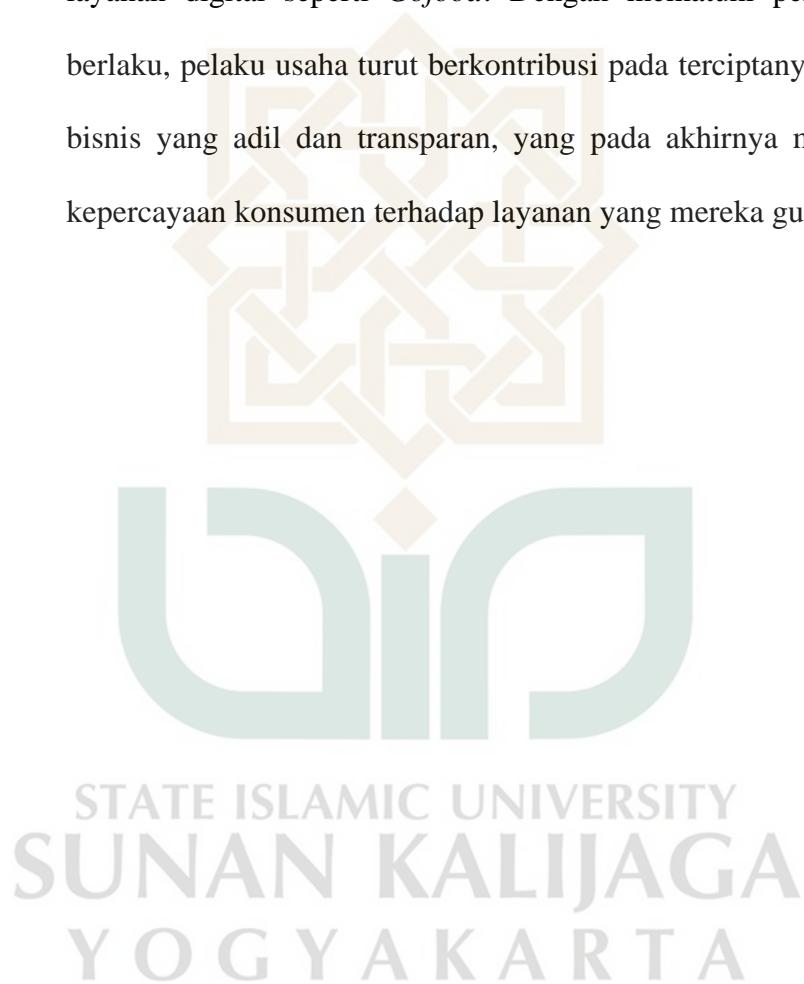
bertanggungjawab atas diri mereka seperti produk yang dijual, proses penjualan hingga kinerja para pekerjanya.

B. Saran

Berdasar kesimpulan di atas maka penulis skripsi ini memberikan saran berupa:

1. Konsumen mengetahui dan menyadari akan hak-haknya. Hal tersebut dapat mendorong mereka untuk menuntut kualitas produk dan layanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan. Kesadaran akan hak-hak konsumen juga mendorong mereka untuk mengambil keputusan pembelian, serta memberikan keberanian untuk melaporkan setiap pelanggaran yang merugikan mereka. Hal tersebut tidak hanya memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan standar etika bisnis di pasar, dengan mendorong produsen untuk lebih bertanggung jawab dan transparan dalam praktik bisnis mereka.
2. Pelaku usaha melaksanakan kewajibannya jika terjadi ketidaksesuaian produk makanan/minuman yang dijual pada media layanan *Gofood* sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada. Tindakan ini mencerminkan komitmen mereka terhadap kepatuhan regulasi yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari potensi resiko ketidakpuasan. Dalam hal terjadi ketidaksesuaian produk, pelaku usaha bertanggung jawab untuk segera mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan, termasuk penarikan produk yang

bermasalah dan memberikan kompensasi yang sesuai kepada konsumen yang dirugikan. Langkah-langkah ini tidak hanya penting untuk menjaga reputasi bisnis mereka, tetapi juga untuk memastikan keamanan dan kualitas produk yang ditawarkan melalui platform layanan digital seperti *Gofood*. Dengan mematuhi peraturan yang berlaku, pelaku usaha turut berkontribusi pada terciptanya lingkungan bisnis yang adil dan transparan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan yang mereka gunakan.



DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang

Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

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

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sitem Elektronik

2. Buku

Arikunto, Suharsimi, *Managemen Penelitian Cet ke 2*, (Jakarta: PT.Renika Cipta, 1993).

Diantha, I Made Pasek, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2016).

Kartohadiprojo, Soediman, *Pengantar Tata Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984).

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen Cet ke 5*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016).

Marpi, Yapiter, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*, (Bandung: PT. Zona Media Mandiri, 2020).

Ningsih, Prilia Kurnia, *Fiqh Muamalah*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2021).

Rohman, Holilur, *Hukum Jual Beli Online*, (Pamekasan: Duta Media Publishing,

2020).

Sari, Elsi Kartika, Advendi Simangunsong, *Hukum Dalam Ekonomi*, (Jakarta:

Grasindo, 2007).

Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermassa, 1987)

Sudarto, *Ilmu Fikih (Refleksi Tentang: Ibadah, Muamalah, Munakahat dan Mawaris)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018).

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002).

Widjaya, I.G Rai, *Merancang Suatu Kontrak : Contract Drafting*, (Bekasi Timur: Kesaint Blanc, 2019).

Widiarty, Wiwik Sri, *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluarsa*, (Depok : PT Komodo Books, 2016)

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)

3. Jurnal, Skripsi dan Tesis

Alam, Daffa Fahri. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Driver Go-Jek Terkait Pembatalan Pemesanan Go-Food Oleh Konsumen (Studi Kasus Di Pt. Gojek Semarang)". *Skripsi* Universitas Islam Sultan Agung Semarang (2023).

Arafah, Khadijah Nur. "Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam)". *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, (2018).

Asriani, K, dan Zulnahmar Alie. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Minuman Dan Makanan." *Jurnal Hukum*, Vol. 2, no. 6, Juli

- 2018). *PETITUM* 6.1 April (2018).
- Azahra, Salsabilla. "Tinjauan Yuridis Terhadap Peredaran Produk Impor Yang Tidak Menggunakan Label Bahasa Indonesia Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Juncto Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan." *Tesis* Universitas Komputer Indonesia (2023).
- Barkatullah, Abdul Halim. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia". *Tesis* Universitas Islam Indonesia, (2006).
- Bustomi, Abuyazid. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen." *Jurnal Solusi* 16 (2018).
- Daffa Maulana, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Online Dalam Kasus Ketidaksesuaian Dan Kecacatan Barang (Studi Kasus Pelaku usaha Rambokuoofficial Di Marketplace Shopee)", *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, (2022).
- Eleanora, Fransiska Novita, "Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kertha Bhayangkara*, Vol 12 No. 2, (2018)
- Fadhiba Rohma, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Wanprestasi Dalam Jual Beli Merchandise K-Pop Secara Online", *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga (2023).
- Farhat Mumtaza, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Photocard (PC) Dalam Kasus Ketidaksesuaian Dan Kecacatan Barang Melalui Marketplace Shopee", *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan

- Kalijaga (2022).
- Filla Raudhotul Jannah, "Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Melalui Marketplace Facebook Perspektif Maslahah Mursalah", *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga (2023).
- Mathilda, Fiorida, "Tanggung Jawab Hukum Produsen Makanan Dan Minuman Dihubungkan Dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Sigma-Mu* 6.1: 27-36 (2014).
- Nawatmi, Sri, "Etika bisnis dalam perspektif Islam." *Jurnal Fokus Ekonomi* 9.1 (2010).
- Nurwulan, Siti, Hendrik Fasco Sirega, "Asas Konsensualisme dalam Penambahan Klausula Kontrak Berdasarkan Prinsip Itikad Baik" *Jurnal Prosiding Seminar Nasional*, Vol. 1:1 (2019).
- Pangestu, Ratih Dwi, dan Fadhil Muhamad. "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online (e-Commerce) Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Actual* 9, no. 2: 106–114 (2019).
- Panggabean, R M. "Keabsahan Perjanjian Dengan Klausul Baku". *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 17, no. 4: 651–667 (2010).
- Pramudya, Putu Kharisa, Dewa Nyoman Rai Asmara Putra dan Nyoman A Martana. "Pengaturan Arbitrase Online Sebagai Upaya Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce." *Jurnal Kertha Wicara: Ilmu Hukum*, no. 3.
- Pratiwi, Wiwik. "Negara Hukum, Pemenuhan Perlindungan Konsumen Dan HAM (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)." *Jurnal Penelitian Hukum Indonesia* 1, no. 02 (2024).

- Primayoga, Andhika Mediantara, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual-Beli Online", *Jurnal Diponegoro Law* Vol. 8, Universitas Diponegoro (2019).
- Sari, Novi Ratna. "Komparasi Syarat Sah Nya Perjanjian Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan Hukum Islam." *Jurnal Repertorium* 4, no. 2: 8 (2017).
- Setyawati, Desy Ary, 2017, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", *Jurnal Syiah Kuala* Vol. 1 No. 3, Universitas Syiah Kuala
- Simamora, Daniel S. "Tinjauan Normatif Terhadap Online Dispute Resolution Sebagai Metode Penyelesaian Sengketa E-Commerse." *Tesis Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau* (2020).
- Sinaga, Niru Anita. "Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian." *Binamulia Hukum* 7, no. 2: 107–120 (2018).
- Sitepu, Yemima Br, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan Sail)", *Jurnal Fakultas Hukum* Vol. 3 No. 2, (2016).
- Slamet, Titi S, Marianne Masako Paliling. "Kekuatan Hukum Transaksi Dan Tanda Tangan Elektronik Dalam Perjanjian." *Jurnal Paulus Law* 1, no. 1 (2019).
- Suhadi, Endi, dan Ahmad Arif Fadilah. "Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Inovasi Penelitian*, (2021).

Syafriana, Rizka. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik." *Jurnal De Lega Lata Ilmu Hukum I*, no. 2: 430–447 (2016).

Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016).

Yudistira, Eka "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Pengguna Aplikasi Go Food Pt. Gojek Indonesia." *Jurnal Fatwa Hukum*.

Zakiya, Rizka Nabila Izza, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Wanprestasi Dalam Jual Beli Merchandise K-Pop Secara Online", *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga (2023).

4. Lain-lain

Databoks, "Makanan dan Minuman Jadi Jenis Usaha Terbanyak Di E-Commerce RI 2022" <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/20/makanan-dan-minuman-jadi-jenis-usaha-terbanyak-di-e-commerce-ri-2022>, akses 5 Desember 2023.

Harian Jogja, "Gojek Dukung Pengembangan UMKM dan Ekonomi Digital di Kabupaten Sleman" <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2023/12/12/512/1157972/gojek-dukung-pengembangan-umkm-dan-ekonomi-digital-di-kabupaten-sleman>, akses pada 20 Desember 2023.

INews Sleman, "Dorong Kualitas UMKM, Pemkab Sleman Kerja Sama dengan PT GoTo Gojek Tokopedia" <https://sleman.inews.id/read/381999/dorong-kualitas-umkm-pemkab-sleman-kerja-sama-dengan-pt-goto-gojek-tokopedia>, akses pada 22 Desember 2023.

Gojek, “Hadir untuk Tingkatkan Skala Bisnis UMKM Kuliner, *Gofood* Festival bantu Promosikan Kuliner Surabaya” <https://www.gojek.com/blog/gojek/go-food-festival-hadir-di-Surabaya/#:~:text=Melalui%20kemitraan%20yang%20telah%20terbangun,di%2050%20kota%20di%20Indonesia>, diakses pada tanggal 10 Desember 2023.

Gojek, <https://Go-Jek.com>, diakses pada tanggal 04 April 2024, Pukul 10.47 WIB.

Gojek, <https://www.gojek.com/blog/logo-baru-Gojek-simbol-evolusi>, diakses pada tanggal 04 April 2024 Pukul 22:28 WIB.

Gojek, <https://www.gojek.com/>, diakses pada tanggal 04 April 2024, pukul:10:47 WIB.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/konsumen.akses 1 November 2023>, diakses pada 01 november 2023.

Markey, <https://markey.id/plan/gojek-indonesia>, diakses pada tanggal 04 April 2024, Pukul:10.45 WIB.

Wawancara dengan Konsumen, Adelia Firyal Hasan, pada tanggal 01 Mei 2024, Pukul 20.00 WIB.

Wawancara dengan Konsumen, Haecal Agief Alfikar, pada tanggal 01 Mei 2024, Pukul 21.00 WIB.

Wawancara dengan Konsumen, Rohmatin Dwi Arti, pada tanggal 22 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.

Wawancara dengan Majelis pihak produsen, Bapak Martinus, pada tanggal 29 Februari 2024, Pukul 10.00 WIB di BPSK Yogyakarta.

Wawancara dengan mitra driver, IM (inisial), pada 19 Juli 2024

Wawancara dengan mitra driver, WA (inisial), pada 19 Juli 2024.

Wawancara dengan mitra driver, WR (inisial), pada 19 Juli 2024.

Wawancara dengan penjual bingke, T (inisial), pada tanggal 24 Februari 2024, Pukul 16.00 WIB.

Wawancara dengan penjual jus, A (inisial), pada tanggal 29 Februari 2024, Pukul 19.00 WIB.

Wawancara dengan penjual pecel lele, M (inisial), pada tanggal 10 Maret 2024, Pukul 11.00 WIB.

