



**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PARA PIHAK PADA TRANSAKSI JUAL  
BELI MELALUI APLIKASI GO-SHOP**

***LEGAL LIABILITY OF THE PARTIES ON SALE AND PURCHASE  
TRANSACTIONS THROUGH APPLICATIONS GO-SHOP***

**SITI MUTMA'INNAH  
NIM. 140710101019**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2018**

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PARA PIHAK PADA TRANSAKSI JUAL  
BELI MELALUI APLIKASI GO-SHOP**

***LEGAL LIABILITY OF THE PARTIES ON SALE AND PURCHASE  
TRANSACTION THROUGH APPLICATIONS GO-SHOP***

**SITI MUTMA'INNAH  
NIM. 140710101019**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2018**

***MOTTO***

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”  
(QS. Al-insyirah,6-8)



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, Ayahanda Abdullah dan Ibunda Sumiasih atas dukungan, mendidik dengan penuh kasih sayang, perhatian dan pengorbanan yang diberikan dengan tulus dan ikhlas;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan;
3. Seluruh Guru dan Dosen sejak dari Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Madrasah Aliyah Nurul Jadid sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmu yang bermanfaat bagi penulis serta membimbing penulis dengan tulus dan ikhlas meluangkan waktunya.

**PRASYARAT GELAR**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PARA PIHAK PADA TRANSAKSI JUAL  
BELI MELALUI APLIKASI GO-SHOP**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum pada program Studi Ilmu Hukum Universitas Jember**

**SITI MUTMA'INNAH  
NIM. 140710101019**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**TELAH DISETUJUI**

Tanggal, 09 Juli 2018

Oleh:


**Dosen Pembimbing Utama**



**Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum.**

**NIP: 198010252008122001**

**Dosen Pembimbing Anggota**



**Nanang Suparto, S.H., M.H.**

**NIP. 195711211984031001'**

PENGESAHAN  
SKRIPSI DENGAN JUDUL:

TANGGUNG JAWAB HUKUM PARA PIHAK PADA TRANSAKSI JUAL  
BELI MELALUI APLIKASI GO-SHOP

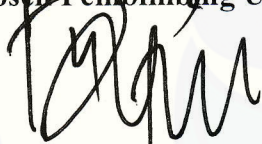
*LEGAL LIABILITY OF THE PARTIES ON SALE AND PURCHASE  
TRANSACTIONS THROUGH APPLICATIONS GO-SHOP*

OLEH :

SITI MUTMA'INNAH

NIM. 140710101019

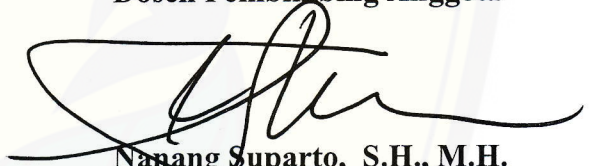
Dosen Pembimbing Utama



Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum.

NIP: 198010262008122001

Dosen Pembimbing Anggota



Nanang Suparto, S.H., M.H.

NIP. 195711211984031001

MENGESAHKAN :

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI RI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

Dekan,



Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.

NIP. 197409221999031003

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 17

Bulan : Juli

Tahun : 2018

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

**Panitia Penguji :**

**Ketua Dosen Penguji**

**Sekretaris Dosen Penguji**



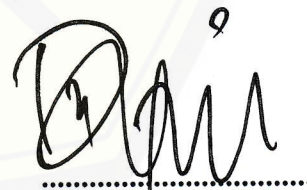
Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H.  
NIP: 197306271997022001



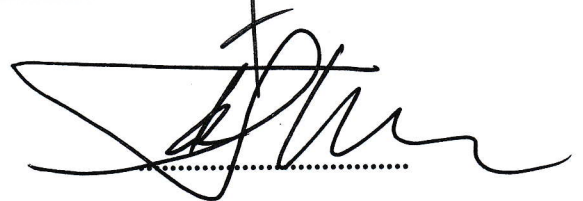
Emi Zulaika, S.H., M.H.  
NIP: 197703022000122001

**Dosen Anggota Penguji :**

Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum.  
NIP: 198010262008122001



Nanang Suparto S.H., M.H.  
NIP. 195711211984031001





**PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Mutma'innah  
NIM : 140710101019  
Fakultas/Program Studi : Hukum/Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul: Tanggung jawab hukum para pihak pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop, adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus di junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Juni 2018

Yang menyatakan,



Siti Mutma'innah  
NIM.140710101019

## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, Serta Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **Tanggung Jawab Hukum Para Pihak Pada Transaksi Jual Beli Melalui Aplikasi Go-shop.**

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjan Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing utama skripsi, sekaligus sebagai wakil dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Bapak Nanang Suparto S.H., M.H., sebagai dosen pembimbing anggota skripsi;
3. Ibu Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H., selaku ketua panitia penguji skripsi;
4. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H. selaku sekretaris panitia penguji skripsi ;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H., selaku wakil dekan I, II, dan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;
7. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., selaku Kepala Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember ;
8. Prof. Dr. M. Arief Amrullah S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) di Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember ;
9. Bapak Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas bimbingan dan segala bantuan fasilitas yang diberikan ;

10. Kedua orang tua saya, Ayahanda Abdullah dan Ibunda Sumiasih atas dukungan, mendidik dengan penuh kasih sayang, perhatian dan pengorbanan yang diberikan dengan tulus dan ikhlas ;
11. Adik tersayang penulis, Moh. Ilham Wariski yang selalu menyanyangi, dan memberikan semangat untuk penulis ;
12. Kakak tersayang, Edi Susanto yang selalu menyanyangi, menemani, menasehati, membimbing penulis untuk menjadi lebih baik, dan semangat selama menjalani perkuliahan sampai selesainya penyusunan tugas akhir ini ;
13. Sahabatku, Nimas Maulidiyah, Kusuma Astuti Agusyanti, Safirah Salsabillah, Ulfa Riski A., yang selalu menemani, menyanyangi, selalu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan memberi warna dalam kehidupan penulis di Jember ;
14. Teman penulis di Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember, Santi Dewi Antika, Fristy Pranya, Anis Ismatun Nisa', Ita Erlita, Yessi Nur Anggaraini, Feby Yusri Kurniasih, Nanda, Sinta, Sulis, Lila yang selalau memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini ;
15. Teman KKN 26 Periode I Desa Sukamakmur Kecamatan Ajung Kabupaten Jember, yang memberikan pengalaman dalam melakukan hidup sebagai individu yang mandiri ;
16. Teman teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan karya ilmiah ini, penulis berharap dan membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak. Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini dapat menambah khasanah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 20 Juni 2018

Penulis.

## RINGKASAN

Pada era globalisasi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah suatu hal yang sulit untuk dihindari, karena sebagai masyarakat dituntut untuk senantiasa mengikuti perkembangan zaman. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara global. Pada era globalisasi, pelaku usaha mulai mengembangkan usaha mereka dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana usaha. Go-Jek merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi *online*. Dalam menjalankan usaha di berbagai bidang, Go-Jek bekerja sama dengan *driver*. Go-Jek melakukan perjanjian kemitraan dengan para penyedia jasa dalam hal ini tukang ojek. Salah satu layanan dalam Go-Jek yaitu Go-Shop, Go-Shop adalah layanan belanja yang memudahkan Pelanggan untuk membeli barang atau makanan di toko yang tidak terdaftar pada layanan Go-Food dan Go-Mart dalam satu area yang sama. Aplikasi pemesanan melalui layanan aplikasi Go-shop sangat memudahkan bagi masyarakat untuk membeli barang dengan waktu yang singkat tanpa merasakan macet diperjalanan. Namun dalam aplikasi Go-shop juga terdapat permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian para pihak seperti halnya ketidaksesuaian barang yang di pesan di dalam Go-shop dengan barang yang diantar. Dalam pemesanan go-shop terkadang kurir keliru untuk membelikan barang yang sesuai dengan kriteria karena kelalaian atau kesalahannya ataupun kesalahan dari pemesan dalam hal mendeskripsikan barang yang ia pesan. Ketidaksesuaian itu bisa berupa ukuran yang tidak sama, warna, jenis dan ketidaksesuaian lainnya. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan kerugian bagi para pihak.

Berdasar uraian diatas, penulis merasa tertarik untuk mengkaji dan menganalisa secara mendalam, selanjutnya diaplikasikan dalam suatu karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul: **“Tanggung Jawab Hukum Para Pihak Pada Transaksi Jual Beli Melalui Aplikasi Go-Shop”**. Berdasar uraian latar belakang maka rumusan masalah dalam skripsi ini yang *pertama* adalah apa bentuk hubungan hukum para pihak dalam transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop. Yang *kedua* adalah apa bentuk perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop. Serta yang *ketiga* adalah apa bentuk tanggung jawab para pihak ketika terjadi ketidaksesuaian barang yang dipesan pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop. Tujuan umum dalam penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan secara akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember; Tujuan Khususnya yaitu untuk mengetahui dan memahami bentuk hubungan hukum para pihak dalam transaksi jual beli melalui aplikasi *go-shop*, untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi jual beli melalui aplikasi *go-shop*, serta untuk mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab hukum para pihak ketika terjadi ketidaksesuaian barang yang dipesan pada transaksi jual beli melalui aplikasi *go-shop*. Metode penelitian meliputi tipe penelitian hukum doktrinal (*doctrinal research*), pendekatan masalah adalah Pendekatan Undang-undang (*Statute approach*) dan pendekatan

konseptual (*conceptual approach*). Sumber bahan hukum, penyusunan skripsi ini menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder. Analisa bahan hukum dengan beberapa tahapan yang selanjutnya hasil analisis bahan penelitian tersebut diuraikan dalam pembahasan guna menjawab permasalahan yang diajukan hingga sampai pada kesimpulan.

Pokok bahasan dalam skripsi ini berdasarkan analisa dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut: *Pertama*, Hubungan hukum tercipta karena adanya perjanjian oleh para pihak yang terdapat dalam Pasal 1234 KUHPerdara yang menyatakan bahwa tiap-tiap perikatan adalah memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu. Hubungan hukum dalam jual beli tergolong dalam hubungan hukum yang bersegi dua, dimana yang terjadi dalam jual beli hanya melibatkan antara dua pihak saja yaitu pihak penjual dan pihak pembeli, dimana didalamnya menimbulkan hak dan kewajiban, pada hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Kedua*, Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian barang yang dipesan melalui aplikasi *go-shop* terdapat dua perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum *Preventif* dan perlindungan *Represif*. Perlindungan *represif* diberikan dalam bentuk pemberian sanksi yaitu sanksi perdata berupa ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan *preventif* dilakukan guna mencegah kerugian terhadap konsumen dalam layanan aplikasi *go-shop* akibat ketidaksesuaian barang yang di pesan. *Ketiga*, Bentuk tanggungjawab para pihak apabila barang yang sudah diantar dengan yang dipesan, berdasar teori tanggungjawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), a. bagi driver gojek sebagai pengantar, ia harus mengganti barang yang diantar dengan makanan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan tanpa harus meminta pembayaran kembali kepada konsumen. b. bagi konsumen, wajib membayarkan sejumlah harga sebagai bentuk tanggungjawabnya sebatas pada harga dari barang yang di pesan sesuai keriterianya. Tidak termasuk harga dari barang yang tidak sesuai dengan kriteria yang dipesannya.

Kesimpulan dari pokok bahasan dalam penulisan skripsi ini yaitu: pertama, hubungan hukum keperdataan yang bersegi dua dan didalamnya menimbulkan hak dan kewajiban yang disebut dengan ; kedua, perlindungan hukum bagi konsumen layanan aplikasi *go-shop* atas ketidaksesuaian barang yang dipesan dapat dilakukan dengan perlindungan hukum *preventif* dan *represif*; ketiga, Bentuk tanggungjawab para pihak apabila barang yang sudah diantar dengan yang dipesan, berdasar teori tanggungjawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), a. bagi driver gojek sebagai pengantar, ia harus mengganti barang yang diantar dengan barang yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan tanpa harus meminta pembayaran kembali kepada konsumen. b. bagi konsumen, wajib membayarkan sejumlah harga sebagai bentuk tanggungjawabnya sebatas pada harga dari barang yang di pesan sesuai keriterianya. Tidak termasuk harga dari barang yang tidak sesuai dengan kriteria yang dipesannya.

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>x</b>
<b>HALAMAN RINGKASAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Umum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus .....	6
1.4 Metode Penelitian.....	6
1.4.1 Tipe Penelitian .....	7
1.4.2 Pendekatan Penelitian .....	7
1.4.3 Sumber Bahan Hukum .....	8
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer .....	9
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder .....	9
1.4.3.2 Bahan Non Hukum .....	9
1.4.4 Analisis Bahan hukum .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Hubungan Hukum .....	11

2.1.1 Pengertian Hubungan Hukum.....	11
2.1.2 Macam-Macam Hubungan Hukum.....	12
2.2 Tanggung Jawab Hukum .....	13
2.2.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum .....	13
2.2.2 Jenis-Jenis Tanggung Jawab Hukum .....	14
2.3 Go-Shop .....	15
2.3.1 Pengertian Go-Shop .....	15
2.3.2 Manfaat Go-Shop.....	18
2.4 Perlindungan Hukum .....	19
2.4.1 Pengertian Perlindungan .....	19
2.4.2 Tujuan Perlindungan Hukum.....	20
<b>BAB 3 PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Bentuk hubungan hukum para pihak dalam transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop .....	22
3.2 Perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop .....	29
3.2 Bentuk tanggung jawab para pihak ketika terjadi ketidaksesuain barang yang dipesan pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop .....	42
<b>BAB 4 PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
4.1 Kesimpulan .....	51
4.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peradaban dunia pada masa kini dicirikan dengan fenomena kemajuan dibidang teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung hampir disemua bidang kehidupan. Globalisasi pada dasarnya bermula dari awal abad ke-20, pada saat terjadinya revolusi transportasi dan elektronika yang menyebarluaskan dan mempercepat perdagangan antar bangsa, disamping penambahan dan kecepatan lalu lintas barang dan jasa.<sup>1</sup> Pada era globalisasi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah suatu hal yang sulit untuk dihindari, karena sebagai masyarakat dituntut untuk senantiasa mengikuti perkembangan zaman. Selain itu, bila masyarakat menghindari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi maka sebagai masyarakat akan tertinggal dari peradaban manusia yang serba cepat dan praktis. Adapun yang seharusnya yang dapat dilakukan yaitu dengan mengambil dampak positif dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi guna memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan dan kemajuan bangsa.

Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara global. Di samping itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial yang secara signifikan berlangsung demikian cepat.<sup>2</sup>

Pada mulanya jaringan internet hanya dapat digunakan oleh lingkungan pendidikan (perguruan tinggi) dan lembaga penelitian. Kemudian pada tahun 1995 internet mulai digunakan untuk publik. Beberapa tahun kemudian, Tim Berners-Lee mengembangkan aplikasi *world wide web (WWW)* yang memudahkan orang untuk mengakses informasi di internet. Setelah dibukanya internet untuk keperluan publik semakin banyak muncul aplikasi-aplikasi bisnis di internet atau

---

<sup>1</sup>. Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *CYBER LAW Aspek Teknologi Informasi* (Bandung: Refika Aditama, 2005), hlm. 1

<sup>2</sup>. Ahmad M. Ramli, *CYBER LAW dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia* (Bandung: Refika Aditama, 2006), hlm. 1



yang biasa disebut *e-commerce* (*electronic commerce*).<sup>3</sup> *E-commerce* telah mengubah wajah bisnis di Indonesia. Selain disebabkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, *e-commerce* lahir karena tuntutan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang serba cepat, mudah dan praktis. Melalui internet, masyarakat memiliki ruang gerak yang luas dalam memilih produk baik barang maupun jasa yang akan dipergunakan tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan yang diinginkan.

Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini bertumbuh pesat, peluang bisnis di berbagai bidang semakin bertambah seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat. Pelaku usaha mengembangkan usahanya secara inovatif dan kreatif agar mampu menghadapi persaingan antar pelaku usaha. Pada era globalisasi, pelaku usaha mulai mengembangkan usaha mereka dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana usaha. Perjanjian merupakan peran penting dalam melakukan kegiatan bisnis. Hukum perjanjian mengatur segala kegiatan dan ketentuan agar bisnis bisa berjalan dengan lancar, tertib dan aman sehingga tidak ada pihak yang dirugikan akibat adanya kegiatan bisnis tersebut. Pada Buku III *Burgerlijk Wetboek* atau yang selanjutnya disebut Buku III BW terdapat 15 (lima belas) jenis perjanjian yaitu jual-beli, tukar-menukar, sewa-menyewa, perjanjian melakukan pekerjaan, persekutuan perdata, badan hukum, hibah, penitipan barang, pinjampakai, pinjam-meminjam, memberi kuasa, bunga tetap atau abadi, perjanjian untung-untungan, penanggungan utang dan perdamaian.

Seiring perkembangan hukum perjanjian dalam kegiatan bisnis, membuat pelaku usaha tidak hanya bertindak dengan berdasar kepada ketentuan-ketentuan dalam Buku III BW tentang Perikatan. Perkembangan ini terjadi karena adanya antara lain Pasal 1320, 1338 dan 1339 BW terkandung asas kebebasan berkontrak. Buku III BW menganut sistem terbuka, karena para pihak bebas untuk mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan objek perjanjian, bentuk perjanjian, pada sistem hukum mana perjanjian tersebut akan tunduk serta

---

<sup>3</sup>. Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Op.Cit.* hlm. 4

mekanisme yang akan ditempuh apabila terjadi masalah di kemudian hari terkait perjanjian yang telah dibuat.<sup>4</sup>

Go-Jek merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi *online*. Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Go-Jek bermitra dengan sekitar 200.000 pengendara ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia untuk menyediakan berbagai macam layanan termasuk transportasi dan pesan antar makanan. Dalam menjalankan usaha di berbagai bidang, Go-Jek bekerja sama dengan *driver*. Go-Jek melakukan perjanjian kemitraan dengan para penyedia jasa dalam hal ini tukang ojek. Hubungan yang timbul dari perjanjian tersebut membuat Go-Jek sebagai perusahaan penyedia aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung atau *channel*. Kegiatan usaha Go-Jek adalah menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian digunakan untuk menghubungkan penyedia jasa dan pengguna jasa.<sup>5</sup> Adapun layanan yang disediakan oleh pihak Go-Jek yaitu: Go-Ride, Go-Food, Go-Send, Go-Mart, Go-Shop, Go-Med, dan layanan-layanan lainnya.<sup>6</sup>

Salah satu layanan dalam Go-Jek yaitu Go-Shop, Go-Shop adalah layanan belanja yang memudahkan Pelanggan untuk membeli barang atau makanan di toko yang tidak terdaftar pada layanan Go-Food dan Go-Mart dalam satu area yang sama.<sup>7</sup> Manfaat layanan Go-shop bagi pengguna aplikasi Go-shop yaitu praktis, artinya layanan transportasi online memudahkan pelanggan mendapatkan layanan go-jek. Memesan layanan pun mudah, khususnya buat pengguna yang

---

<sup>4</sup> Salim, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 9

<sup>5</sup> <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada hari Kamis, 19 April 2018, pukul 14.00 WIB.

<sup>6</sup> <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115007596807-Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK> diakses pada hari Senin, 16 April 2018, pukul 16.00 WIB.

<sup>7</sup> <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115007596807-Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK> diakses pada hari Senin, 16 April 2018, pukul 16.00 WIB.

memiliki smartphone dan koneksi internet yang mumpuni cukup dengan sentuhan jari.<sup>8</sup>

Pada pemesanan barang melalui aplikasi Go-shop melalui jasa kurir ojek online, pemesan terlebih dahulu menentukan barang dan tempat yang diinginkan, dengan syarat tempat tersebut telah bermitra dengan penyedia layanan (dalam hal ini Go-shop). Tarif yang harus dibayarkan pun akan muncul dalam aplikasi tersebut. Selanjutnya pemesan memilih driver untuk melakukan pembelian barang pada tempat yang telah ditentukan sebelumnya. Terkait hal ini, driver tersebut membayarkan terlebih dahulu menggunakan uang pribadinya. Kemudian setelah barang yang dipesan telah selesai dibeli, maka driver mengantarkan barang tersebut pada alamat pemesan. Terakhir pemesan membayarkan sejumlah harga yang telah ditentukan oleh penyedia layanan.

Aplikasi pemesanan melalui layanan aplikasi Go-shop sangat memudahkan bagi masyarakat untuk membeli barang dengan waktu yang singkat tanpa merasakan macet diperjalanan. Namun dalam aplikasi Go-shop juga terdapat permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian para pihak seperti halnya ketidaksesuaian barang yang di pesan di dalam Go-shop dengan barang yang diantar. Dalam pemesanan go-shop terkadang kurir keliru untuk membelikan barang yang sesuai dengan kriteria karena kelalaian atau kesalahannya ataupun kesalahan dari pemesan dalam hal mendeskripsikan barang yang ia pesan.

Ketidaksesuaian itu bisa berupa ukuran yang tidak sama, warna, jenis dan ketidaksesuaian lainnya. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan kerugian bagi para pihak. Pemesan pasti akan dirugikan ketika barang yang telah dipesan pada kenyataannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, yang kemudian memungkinkan pemesan enggan untuk membayarkan harga yang telah ditentukan. Kerugian lain bagi kurir Go-shop adalah ketika pemesan meminta

---

<sup>8</sup><http://www.transonlinewatch.com/manfaat-transportasi-online-bagi-pengguna-driver-dan-pelaku-indusrti/amp/> diakses pada hari Senin, 16 April 2018, pukul 22.00 WIB.

ganti barang yang telah sampai padanya sesuai dengan kriteria barang yang dipesan pada aplikasi Go-shop.

Seperti halnya kekeliruan dalam pemesanan baju, ketika pemesan menginginkan memesan baju dengan warna, jenis, ukuran yang telah ditentukan, namun setelah baju tersebut sampai pada pemesan, baju tersebut tidak sesuai dengan keinginan pemesan. Hal inilah yang kemudian menimbulkan kerugian bagi para pihak. Pada permasalahan tersebut akan kesulitan menentukan apa saja yang menjadi tanggungjawab para pihak.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kajian dan pembahasan lebih lanjut dalam karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Hukum Para Pihak Pada Transaksi Jual Beli Melalui Aplikasi Go-shop”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Apa bentuk hubungan hukum para pihak dalam transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop?
2. Apa bentuk perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop?
3. Apa bentuk tanggung jawab para pihak ketika terjadi ketidaksesuaian barang yang dipesan pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Agar memperoleh sasaran yang hendak dicapai, maka kiranya perlu ditetapkan tujuan penulisan. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini antara lain:

1. Memenuhi dan melengkapi salah satu tugas dan persyaratan akademis guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan di bidang hukum yang telah diperoleh di perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi di masyarakat;
3. Memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat, dan mahasiswa Fakultas Hukum serta almamater.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Selanjutnya tujuan khusus yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini antara lain:

1. Mengetahui dan memahami hubungan hukum para pihak pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop;
2. Mengetahui dan memahami perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop;
3. Mengetahui dan memahami tanggung jawab para pihak ketika terjadi ketidaksesuaian barang yang dipesan pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop.

### **1.4 Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan faktor penting dalam penulisan karya tulis ilmiah. Suatu karya tulis ilmiah harus mengandung kebenaran yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah sehingga hasil karya ilmiah tersebut dapat mendekati suatu kebenaran yang sesungguhnya. Penelitian hukum dilakukan dalam rangka upaya pengembangan hukum serta menjawab isu-isu

hukum baru yang berkembang dalam masyarakat. Tanpa penelitian hukum maka pengembangan hukum tidak akan berjalan maksimal.<sup>9</sup>

#### 1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian yuridis normatif yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti undang-undang, peraturan-peraturan serta literatur yang bersisi konsep teoritis yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.<sup>10</sup> Penelitian hukum dilakukan dalam rangka upaya pengembangan hukum serta menjawab isu-isu hukum baru yang berkembang dalam masyarakat.<sup>11</sup> Kemudian dihubungkan dengan permasalahan-permasalahan yang menjadi pokok pembahasan yaitu isu hukum mengenai tanggung jawab hukum para pihak pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop, baik mengenai apakah bentuk hubungan hukum para pihak pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop, bentuk perlindungan hukum bagi para pihak pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop dan bentuk tanggung jawab hukum para pihak ketika terjadi ketidaksesuaian barang yang dipesan pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop.

#### 1.4.2 Pendekatan Penelitian

Pada penulisan skripsi ini penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

##### 1. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan dalam penelitian hukum normatif memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis. Bagi penelitian untuk kegiatan praktis, pendekatan

---

<sup>9</sup> Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi, *Penelitian Hukum: Legal Research*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 7

<sup>10</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 35

<sup>11</sup> Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi, *Op.Cit.* hlm. 7

undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau antara undang-undang dengan Undang-Undang Dasar atau regulasi dan undang-undang. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.<sup>12</sup> Terkait dengan isu hukum yang menjadi topik bahasan, yaitu tanggung jawab para pihak pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop. Setelah dilakukan telaah terhadap regulasi-regulasi terkait isu hukum tersebut, maka digunakan pendekatan perundang-undangan yang diharapkan mampu menjawab isu hukum tersebut, maka hasilnya akan digunakan sebagai argumen untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi tersebut.

## 2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual approach*)

Pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Saat mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Guna dapat menjawab isu hukum yang menjadi pokok permasalahan, maka pendekatan konseptual digunakan untuk memahami lebih mendalam terkait dengan prinsip-prinsip, baik melalui doktrin-doktrin hukum maupun pandangan-pandangan hukum. Konsep-konsep yang berkaitan dengan tanggung jawab para pihak pada transaksi jual beli melalui aplikasi go-shop, maka akan membantu menjawab isu hukum yang menjadi topik permasalahan.<sup>13</sup>

### 1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan bahan sumber yang dipakai seseorang yang akan menulis sebuah karya ilmiah. Selanjutnya akan dijadikan sebagai pedoman dalam rangka mencari pokok jawaban yang akan dicapai untuk memecahkan isu hukum.

---

<sup>12</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.* hlm. 93

<sup>13</sup> *Ibid.*

#### 1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan undang-undang dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### 1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.<sup>14</sup> Adapun bahan hukum sekunder yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah buku-buku teks hukum dan jurnal-jurnal hukum.

#### 1.4.3.3 Bahan Non-Hukum

Bahan non hukum adalah penunjang bagi bahan hukum primer dan sekunder, bahan yang dapat memberikan petunjuk dan penjelasan. Penggunaan bahan penelitian non hukum adalah bersifat fakultatif dan guna untuk memperkuat argument peneliti. Penggunaan bahan penelitian non hukum tidak boleh sangat dominan, karena akan mengurangi makna penelitiannya sebagai peneliti hukum.<sup>15</sup> Bahan non hukum ini dapat berupa informasi yang diperoleh melalui internet, kamus, atau buku lain diluar bidang hukum tetapi terkait dengan permasalahan yang dikaji.

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, hlm. 142

<sup>15</sup> Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi, *Penelitian Hukum: Legal Research*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 109



#### 1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Analisa bahan hukum merupakan suatu cara yang dipergunakan untuk menentukan jawaban atas pokok permasalahan yang timbul dari fakta hukum, proses tersebut dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu :<sup>16</sup>

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

---

<sup>16</sup> Peter Mahmud Marzuki, *op.cit.*, hlm. 213

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Hubungan Hukum

##### 2.1.1 Pengertian Hubungan Hukum

Hubungan hukum adalah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Pada hubungan hukum ini, hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Jadi, dalam semua hubungan di dalam masyarakat diatur oleh hukum. Misalnya, hubungan hukum yang diatur oleh hukum, yaitu Pasal 1457 KUH Perdata tentang perikatan yang timbul karena adanya suatu perjanjian.<sup>17</sup>

Hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum.<sup>18</sup> Hal itu berarti hubungan yang tidak diatur oleh hukum bukan merupakan hubungan hukum. Hubungan hukum bisa terjadi di antara sesama subjek hukum dan antara subjek hukum dengan barang. Hubungan antara sesama subjek hukum dapat terjadi antara seorang dan seorang lainnya, antara seseorang dan suatu badan hukum, serta antara suatu badan hukum dan badan hukum lainnya. Adapun hubungan antara subjek hukum dan barang berupa hak apa yang dikuasai oleh subjek hukum itu atas barang tersebut baik barang berwujud ataupun tidak berwujud dan barang bergerak atau tidak bergerak.

Isi hubungan hukum adalah hak dan kewajiban secara timbal balik.<sup>19</sup> Pihak yang satu mempunyai hak untuk menuntut sesuatu dari pihak yang lain, dan pihak yang lain itu wajib memenuhi tuntutan itu, dan sebaliknya. Terjadinya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen adalah pada saat pelaku usaha memberikan janji-janji dan segala informasi yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen pada saat memberikan iklan, brosur, ataupun promosi.

---

<sup>17</sup> Utang Rasyidin dan Dedi Supriyadi, *Pengantar Ilmu Hukum* (Bandung: Pustaka Setia, 2014), hlm. 144

<sup>18</sup> Peter Mahmud Murzaki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Edisi Revisi, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 216

<sup>19</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Edisi Revisi, (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka), hlm. 50

Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan pembeli telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan pembeli. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun selebaran atau brosur, sehingga janji-janji tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

### 2.1.2 Macam-Macam Hubungan Hukum

Dilihat dari sifat hubungannya, dapat dipahami bahwa hubungan hukum akan ada apabila telah dipenuhi, yaitu adanya dasar hukum (peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum dan timbulnya peristiwa hukum. Atas dasar ini maka diketahui macam hubungan hukum yaitu:<sup>20</sup>

1. Hubungan hukum yang bersegi satu, yaitu dalam hal hubungan hukum yang bersegi satu hanya satu pihak yang berwenang. Pihak lain hanya berkewajiban. Jadi dalam hubungan hukum yang bersegi satu ini hanya ada satu pihak saja berupa memberikan sesuatu, berbuat atau tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUH Perdata).<sup>21</sup>
2. Hubungan hukum yang bersegi dua. Misalnya di dalam suatu perjanjian jual beli kedua belah pihak berwenang meminta sesuatu dari pihak lain. Tetapi sebaliknya kedua belah pihak juga berkewajiban untuk memberi sesuatu pada pihak yang lain (Pasal 1457 KUH Perdata).<sup>22</sup>
3. Hubungan antara satu subjek hukum dengan semua subjek hukum. Hubungan ini terdapat dalam hal hak milik. Contohnya, Pasal 570 KUH Perdata yang menjadi pemilik tanah berhak memungut segala kenikmatan dari

---

<sup>20</sup> Utang Rasyidin dan Dedi Supriyadi, *Op.Cit.* hlm. 145

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> *Ibid.*

tanah itu dengan syarat pemenuhan kenikmatan tidak dilakukan secara bertentangan dengan peraturan atau kepentingan umum.<sup>23</sup>

## 2.2 Tanggung Jawab Hukum

### 2.2.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.<sup>24</sup> Tanggung jawab secara etimologi yaitu segala kewajiban terhadap sesuatu atau fungsi menerima pembebanan terhadap segala sesuatunya atau fungsi menerima pembebanan sebagai akibat tindakan sendiri atau orang lain.<sup>25</sup>

Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.<sup>26</sup>

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan Perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

---

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Diakses melalui: <http://digilib.unila.ac.id/2195/7/BAB%2011.pdf> diakses pada hari Kamis, 22 Maret 2018, pukul 18.00 WIB.

<sup>25</sup> A.Ridwan Halim, *Pengantar Ilmu Hukum Dalam Tanya Jawab*, (Bandung: Gahlia Indonesia, 2015) hlm.163

<sup>26</sup> Diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37833/3/Chapter%20II.pdf> diakses pada hari Sabtu, 24 Maret 2018, pukul 17.20 WIB.

KUHPerdata menjelaskan bahwa tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdata, yaitu tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerdata menjelaskan bahwa setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.

### 2.2.2 Jenis-Jenis Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab sebagai kata benda yang abstrak yang merupakan bentuk majemuk, berasal dari dua suku kata, yaitu “tanggung dan jawab”. Kamus besar bahasa Indonesia memberikan arti “tanggung jawab” adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, sedangkan pertanggung jawaban adalah perbuatan bertanggung jawab; sesuatu yang dipertanggungjawabkan.<sup>27</sup>

Manusia berjuang memenuhi keperluannya sendiri atau untuk keperluan pihak lain. Terkait itu menghadapi manusia lain dalam masyarakat atau menghadapi lingkungan alam dalam usahanya manusia juga menyadari bahwa ada kekuatan lain yang ikut menentukan yaitu kekuasaan hukum. Terkait demikian tanggung jawab itu dapat dibedakan menurut keadaan manusia atau hubungan yang dibuatnya. Atas dasar ini maka dikenal dengan jenis tanggung jawab hukum yaitu:

#### 1. Tanggung jawab badan hukum dalam makna *Liability*

Menurut pendapat Pinto dalam Lukman Hakim, bahwa *liability* lebih menunjuk kepada akibat yang timbul dari akibat kegagalan untuk memenuhi standar tertentu, bentuk tanggung jawabnya diwujudkan dalam bentuk ganti rugi

---

<sup>27</sup> Diakses melalui:

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37833/3/Chapter%20II.pdf> diakses pada hari Sabtu, 24 Maret 2018, pukul 17.20 WIB.

kerugian dan pemulihan sebagai akibat dari terjadinya kerusakan kerugian. Tanggung jawab dalam makna *liability* adalah tanggung jawab hukum.<sup>28</sup>

## 2. Tanggung jawab badan hukum dalam makna *Responsibility*

Pendapat Pinto dalam Lukman Hakim menyatakan, bahwa *responsibility* ditujukan bagi indikator penentu atas lahirnya suatu tanggung jawab, yakni suatu standar yang telah ditentukan terlebih dahulu dalam suatu kewajiban yang harus ditaati, serta saat lahirnya tanggung jawab itu.<sup>29</sup>

## 2.3 Go-Shop

### 2.3.1 Pengertian Go-Shop

Go-Shop adalah layanan belanja yang memudahkan Pelanggan untuk membeli barang atau makanan di toko yang tidak terdaftar pada layanan GO-FOOD dan GO-MART dalam satu area yang sama.<sup>30</sup>

Go-Shop merupakan salah satu layanan yang terdapat dalam Go-JeK. Go-Jek adalah perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi atau kurir dan Go-Jek tidak memberikan layanan transportasi atau kurir. Go-Jek tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan Go-Jek tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian Penyedia Layanan. Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan. Adalah tergantung pada Penyedia Layanan untuk menawarkan Layanan kepada pengguna dan tergantung pada pengguna apakah pengguna akan menerima tawaran Layanan dari Penyedia Layanan.<sup>31</sup>

Aplikasi Go-Jek memungkinkan untuk mengirimkan permintaan untuk suatu Layanan kepada Penyedia Layanan. Penerima GPS - yang harus dipasang pada perangkat bergerak (smartphone) dimana pengguna telah mengunduh

---

<sup>28</sup> Yanyan, *Skripsi: Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Setelah Disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan* (Jember: Sarjana Universitas Jember, 2014), hlm. 62

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm., 64

<sup>30</sup> Rudi Natra Widodo, *Skripsi: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Ojek Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Jember: Sarjana Universitas Jember, 2010), hlm. 21

<sup>31</sup> <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada hari Senin, 16 April 2018, pukul 15.00 WIB.

Aplikasi - mendeteksi lokasi pengguna dan mengirimkan informasi lokasi pengguna ke Penyedia Layanan terkait. Penyedia Layanan memiliki kebijakan sendiri dan menyeluruh untuk menerima atau menolak setiap permintaan pengguna atas Layanan. Penyedia Layanan juga memiliki kebijakannya sendiri dan menyeluruh untuk memilih dan menerima arahan-arahan yang diberikan oleh Aplikasi tersebut. Saat Penyedia Layanan menerima permintaan pengguna, Aplikasi akan memberitahu pengguna dan memberikan informasi mengenai Penyedia Layanan termasuk nama Penyedia Layanan, nomor polisi kendaraannya, dan penilaian pelayanan pelanggan dan kemampuan untuk menghubungi Penyedia Layanan melalui telepon. Aplikasi ini juga memungkinkan pengguna untuk melihat perkembangan Penyedia Layanan menuju titik penjemputan, secara langsung/real time.<sup>32</sup> Selain layanan Go-Shop terdapat layanan lain yaitu:<sup>33</sup>

#### 1. GO-RIDE

Pada layanan GO-RIDE, Anda akan mengantarkan Pelanggan dari tempat penjemputan ke tempat tujuan. GO-RIDE adalah pilihan transportasi yang memberikan kecepatan, kemudahan pemesanan, dan kemudahan menentukan tujuan pengantaran, dan yang terpenting adalah keamanan dan kenyamanan. Pelanggan akan memasukkan tempat penjemputan dan tujuan mereka ke dalam aplikasi ketika memesan layanan GO-RIDE, dengan jarak maksimum 25 km.

#### 2. GO-FOOD

GO-FOOD adalah layanan pesan antar makanan dengan lebih dari 75.000 restoran yang terdaftar di aplikasi GO-JEK. Pada layanan GO-FOOD, Anda akan membelikan makanan yang dipesan oleh Pelanggan dan mengantarkannya ke lokasi Pelanggan sesuai dengan keterangan di aplikasi. Maksimal jarak pengantaran pada layanan GO-FOOD adalah 25 km.

#### 3. GO-SEND

Pada layanan ini, Anda akan mengantarkan barang dari Pelanggan ke tempat tujuan sesuai dengan pemesanan di aplikasi. Anda dapat mengantarkan barang

---

<sup>32</sup> <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada hari Senin, 16 April 2018, pukul 15.00 WIB.

<sup>33</sup> <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115007596807-Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK> diakses pada hari Senin, 16 April 2018, pukul 16.00 WIB.

dalam satu area yang sama dengan maksimal berat barang 20 kg dan maksimal ukuran 70x50x50 cm.

#### 4. GO-MART

GO-MART adalah layanan belanja instan untuk membeli barang dari berbagai macam toko yang telah tersedia di aplikasi. Pada layanan GO-MART, Anda akan membelikan dan mengantarkan barang sesuai dengan pemesanan Pelanggan di aplikasi. Pengantaran GO-MART hanya dapat dilakukan pada satu area yang sama.

#### 5. GO-SHOP

GO-SHOP adalah layanan belanja yang memudahkan Pelanggan untuk membeli barang atau makanan di toko yang tidak terdaftar pada layanan GO-FOOD dan GO-MART dalam satu area yang sama. Lokasi pembelian dan pengantaran sesuai dengan yang tertera pada pemesanan Pelanggan di aplikasi. Maksimal jarak pengantaran dari tempat belanja ke lokasi Pelanggan yaitu 25 km.

#### 6. GO-MED

GO-MED, yang kini bekerja sama dengan Halodoc, merupakan layanan untuk Pelanggan yang ingin membeli obat, vitamin, dan kebutuhan kesehatan lainnya di apotek berlisensi yang sudah tersedia di layanan GO-MED. Pada layanan GO-MED, Anda akan membelikan dan mengantarkan obat atau kebutuhan kesehatan lainnya kepada Pelanggan, sesuai dengan pemesanan Pelanggan di aplikasi.

#### 7. GO-BUSWAY

GO-BUSWAY adalah layanan yang membantu Pelanggan untuk melihat jadwal layanan bus Transjakarta. Pada layanan ini Anda akan mengantarkan Pelanggan dari tempat penjemputan ke halte Transjakarta pilihan pelanggan menggunakan layanan GO-RIDE. GO-BUSWAY hanya tersedia di Jakarta.



### 2.3.2 Manfaat Go-Shop

Adapun manfaat layanan Go-shop bagi pengguna aplikasi Go-shop, yaitu:<sup>34</sup>

1. Praktis

Layanan transportasi online memudahkan pelanggan mendapatkan layanan go-jek. Memesan layanan pun mudah, khususnya buat pengguna yang memiliki smartphone dan koneksi internet yang mumpuni cukup dengan sentuhan jari.

2. Transparan

Layanan ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti. Bahkan pelanggan juga sudah tahu berapa rupiah yang harus dibayar.

3. Banyak Pilihan

Dengan terus bertambahnya penyedia layanan transportasi online, ada lebih banyak pilihan bagi pengguna, dengan biaya yang lebih hemat namun dengan pengalaman tersendiri.

4. Kemudahan Dalam Pembayaran

Layanan seperti ini umumnya memberikan kemudahan pembayaran dengan tunai, kartu kredit dan debit. Tidak heran jika layanan seperti ini bisa menjangkau masyarakat lebih luas, baik pengguna dan driver.

5. Sering Menawarkan Promo

Atas nama persaingan, perusahaan bisanya berlomba memberi harga promo buat pengguna aplikasi ini.

6. Lebih Terpercaya

Memakai pengemudi atau driver dari layanan transportasi online adalah lebih terpercaya. Pasalnya, driver sudah terdaftar dengan data diri dan kelengkapan lain, setidaknya resiko kerugian bisa diminimalisir.

---

<sup>34</sup><http://www.transonlinewatch.com/manfaat-transportasi-online-bagi-pengguna-driver-dan-pelaku-indusrti/amp/> diakses pada hari Senin, 16 April 2018, pukul 22.00 WIB.

## 2.4 Perlindungan Hukum

### 2.4.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum salah satu wacana yang banyak digulirkan guna menjamin hak-hak masyarakat. Fitzgerald menjelaskan bahwa hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya secara terukur, dalam arti ditentukan keluasaan dan kedalamannya, untuk bertindak dalam rangka kepentingannya, yang disebut dengan hak.<sup>35</sup> Kepentingan masyarakat menurut Salmond seperti dijelaskan Fitzgerald, merupakan sasaran dari hak, bukan hanya karena ia dilindungi oleh hukum, tetapi juga karena adanya *vinculum juris*, yaitu pengakuan terhadap pihak-pihak yang terkait dalam hubungan kewajiban.<sup>36</sup>

Philipus M. Hadjon juga menjelaskan perlindungan hukum, bahwa perlindungan hukum adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya, guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum, agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi, khususnya pada distribusi sumber daya, baik pada peringkat individu maupun struktural.<sup>37</sup>

Ada beberapa pengertian tentang perlindungan hukum menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Philipus M Hadjon Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat,serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dan kesewenangan.<sup>38</sup>
2. Menurut Satjipto Raharjo Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan

---

<sup>35</sup> Dyah Ochtorina Susanti, *Bahan Ajar Mata Kuliah Teori Hukum*, disampaikan di Program Pasca Sarjana Ilmu Hukum Universitas Kediri (UNISKA). Kediri, 3 Desember 2011. Hlm 1

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm. 2

<sup>37</sup> *Ibid.*, hlm. 3

<sup>38</sup> Philipus M.Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*,(Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 28

perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan hukum.<sup>39</sup>

3. Menurut Sudikno Mertokusumo, bahwa hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Fungsi hukum sebagai instrumen pengatur dan instrumen perlindungan ini diarahkan pada satu tujuan yaitu menciptakan suasana hubungan hukum secara harmonis, seimbang damai dan adil.<sup>40</sup>

#### 2.4.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Hukum, menurut Paton, tidak hanya melindungi hak dan kepentingan, melainkan juga kehendak. Jadi, bukan hanya kepentingan orang itu yang dilindungi oleh hukum, melainkan juga kehendak orang tersebut.<sup>41</sup>

Hadjon dengan menitik beratkan pada “tindakan pemerintahan” (*bestuurshandeling* atau *administrative action*) membedakan perlindungan hukum bagi rakyat dalam dua macam, yaitu:<sup>42</sup>

- a. Perlindungan hukum preventif, bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang memberi rakyat untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, yang sangat besar artinya bagi tindakan pemerintahan yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi;
- b. Perlindungan hukum represif, bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia.

Lebih lanjut, Hadjon menjelaskan bahwa sarana perlindungan hukum preventif meliputi *the right to be heard* dan *access to information*. Arti penting dari *the right to be heard* adalah: pertama, individu yang terkena tindakan

---

<sup>39</sup> Satjipto Raharjo, *Penyelenggaraan Kedilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah*, (Jurnal Masalah Hukum, 1993)

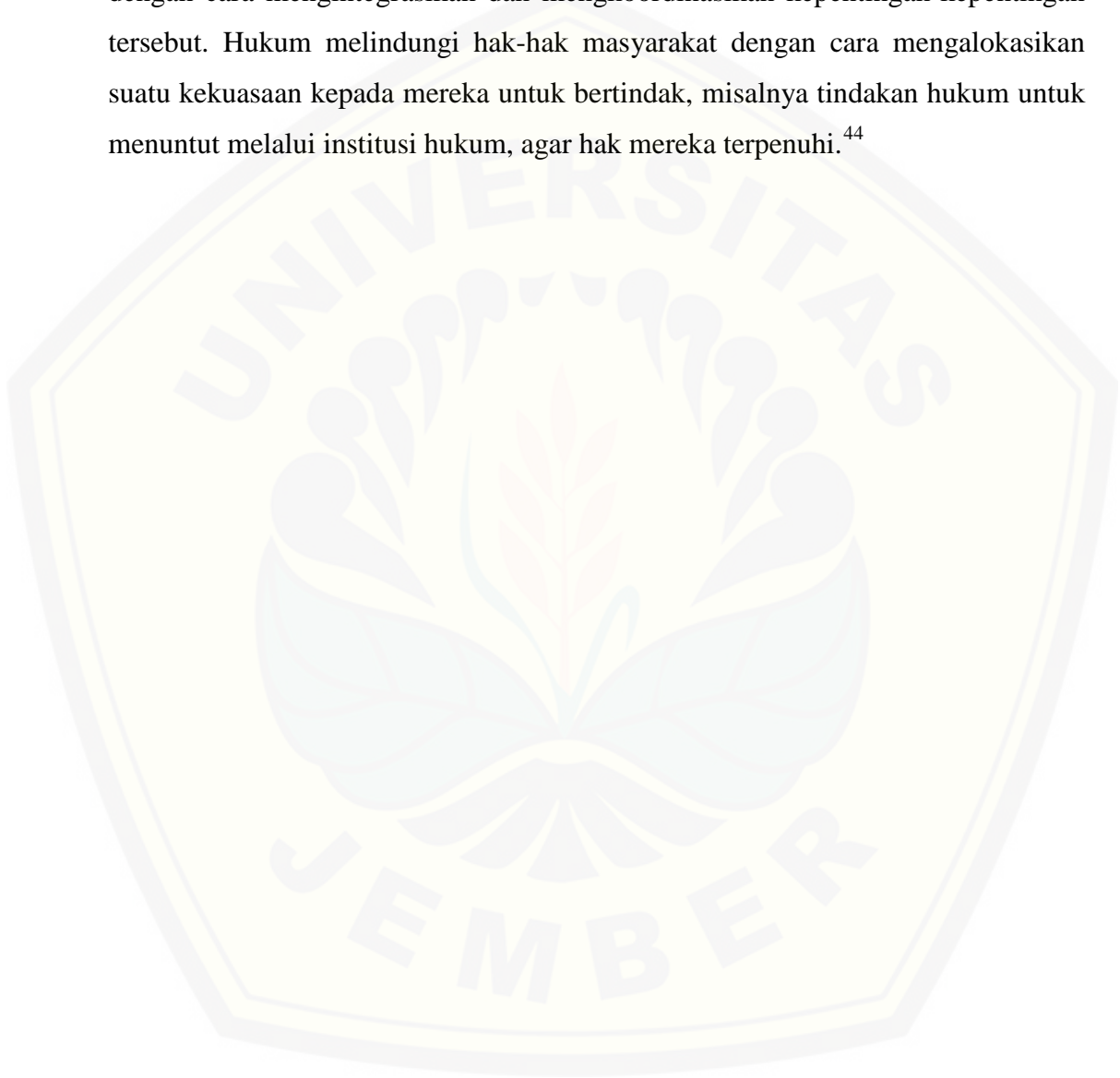
<sup>40</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum* (Suatu Pengantar), (Yogyakarta: Library, 1993), hlm. 38.

<sup>41</sup> Dyah Ochtorina Susanti. *Op. cit.* hlm. 3

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm. 3

pemerintahan dapat mengemukakan hak-haknya dan kepentingannya, sehingga menjamin keadilan; *kedua*, menunjang pelaksanaan pemerintahan yang baik.<sup>43</sup>

Berdasarkan substansi Salmond dan Fitzgerald, maka dapat dipahami bahwa hukum harus diciptakan dengan tujuan melindungi kepentingan masyarakat, dengan cara mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan tersebut. Hukum melindungi hak-hak masyarakat dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepada mereka untuk bertindak, misalnya tindakan hukum untuk menuntut melalui institusi hukum, agar hak mereka terpenuhi.<sup>44</sup>



---

<sup>43</sup> *Ibid.*, hlm. 4

<sup>44</sup> *Ibid.*

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasar keseluruhan uraian tersebut diatas, maka dapatlah ditarik kesimpulan sebagai intisari dari uraian permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Hubungan hukum tercipta karena adanya perjanjian oleh para pihak. Hubungan hukum dalam jual beli tergolong dalam hubungan hukum yang bersegi dua, dimana yang terjadi dalam jual beli hanya melibatkan antara dua pihak saja yaitu pihak penjual dan pihak pembeli, dimana didalamnya menimbulkan hak dan kewajiban, pada hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian barang yang dipesan melalui aplikasi *go-shop* dapat dilakukan dengan perlindungan hukum *represif* dan *preventif*. Perlindungan *represif* tersebut diberikan dalam bentuk pemberian sanksi yaitu sanksi perdata berupa ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan sanksi administrasi Negara berupa denda maksimal Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) sebagaimana diatur dalam pasal 60 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum *preventif* dilakukan guna mencegah kerugian konsumen layanan aplikasi *go-shop* akibat ketidaksesuaian barang yang dipesan .

3. Bentuk tanggung jawab para pihak apabila barang yang sudah diantar dengan yang dipesan, berdasar teori tanggungjawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) yakni:
  - a. bagi driver gojek sebagai pengantar, ia harus mengganti barang yang diantar dengan barang yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan tanpa harus meminta pembayaran kembali kepada konsumen.
  - b. bagi konsumen, wajib membayarkan sejumlah harga sebagai bentuk tanggungjawabnya sebatas pada harga dari barang yang di pesan sesuai keriterianya. Tidak termasuk harga dari barang yang tidak sesuai dengan kriteria yang dipesannya.

#### 4.2 Saran

Sebagai sumbangan pemikiran untuk memecahkan permasalahan penyelesaian tentang tanggungjawab para pihak dalam pemesanan barang secara *on line* ketika barang yang diantar tidak sesuai dengan yang di antar oleh kurir, maka penulis menyarankan sebagai berikut :

1. Kepada PT. Gojek merivisi perjanjian kemitraan dengan memasukkan ketentuan tentang tanggung jawab para pihak lebih mendetail ketika masing-masing pihak ada yang dirugikan. Hal ini agar setiap hak yang dimiliki para pihak dapat mengurangi tindakan-tindakan yang beritikad tidak baik agar transaksi jual beli dalam aplikasi go-shop dapat berjalan dengan sehat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Kepada PT. Gojek Indonesia yaitu *driver* go-jek untuk lebih hati-hati dan teliti dalam hal memberikan layanan yang baik kepada konsumen.
3. Kepada Konsumen PT. Gojek Indonesia diharapkan menjadi konsumen yang baik dengan memperhatikan norma yang berlaku dan juga mentaati ketentuan-ketentuan dalam perjanjian kemitraan yang dibuat oleh PT. Gojek Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Ahmad M. Ramli, 2006, *CYBER LAW dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- A.Ridwan Halim, 2005, *Pengantar Ilmu Hukum Dalam Tanya Jawab*, Bandung: Ghalia Indonesia.
- Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- Ahmadi Miru, 2011, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Cerlina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Sinar Grafika.
- Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, 2005, *CYBER LAW Aspek Teknologi Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Dyah Ochterina Susanti dan Aan Efendi, 2015, *Penelitian Hukum: Legal Research*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hans Kelsen, 2006, *Teori Hukum Murni* (dasar-dasar ilmu hukum), Bandung: Nusamedia.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: Citra aditya Bakti.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2003, *Perikatan Yang Lahir Dari Perikatan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Komariah, 2008, *Hukum Perdata*. Malang: UMM Press.
- Lukman Hakim, 2012, *Filosofi Kewenangan Organ Lembaga Daerah*, Malang: Setara Press.
- Peter Mahmud Marzuki, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Prenada Media Grup.

- Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Rachmadi Usman, 2000, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Jakarta: Djambatan.
- Rocky, 2011, *Kiat Jitu Meneyelesaikan Kasus Hukum*, Jakarta: Visimedia.
- R.Soeroso, 2013, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Sri Sumantri, 1992, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, Bandung.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, cetakan 20, Intermasa, Jakarta.
- Sadjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Jakarta: Kompas.
- Soeroso R, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sudikno Mertokusumo, 2010, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Utang Rasydin dan Dedi Supriyadi, 2014, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung: Pustaka Setia.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Prenada Media Group, Jakarta.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.



**C. Internet**

<http://digilib.unila.ac.id/2195/7/BAB%2011.pdf> diakses pada hari Kamis, 22 Maret 2018, pukul 18.00 WIB.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37833/3/Chapter%20II.pdf> diakses pada hari Sabtu, 24 Maret 2018, pukul 17.20 WIB.

<https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada hari Senin, 16 April 2018, pukul 15.00 WIB.

<https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115007596807-Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK> diakses pada hari Senin, 16 April 2018, pukul 16.00 WIB.

