

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA

TUGAS AKHIR ii

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR iv

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....v

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

KATA PENGANTAR..... viii

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR LAMPIRAN xiv

DAFTAR ISTILAH ASING.....xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 8

1.3. Tujuan Penelitian 9

1.4. Manfaat Penelitian 9

1.5. Sistematika Penulisan.....10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Perlindungan Hukum12

2.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum 12

2.1.2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum.....12

2.2. Perjanjian Kemitraan.....	14
2.2.1. Unsur-Unsur Perjanjian Kemitraan.....	16
2.2.2. Prinsip-Prinsip Hukum Kemitraan.....	17
2.3. Ojek Online/Driver Online	18
2.3.1. Pengertian Ojek Online/Driver Online	18
2.3.2. Sistem Ojek Online/Driver Online	20
2.3.3. PT Gojek	21
2.4. Konsumen	24
2.4.1. Pengertian Konsumen.....	24
2.4.2. Hak dan Kewajiban Konsumen	25
2.5. Wanprestasi	28
2.5.1. Pengertian Wanprestasi	28
2.5.2. Jenis-Jenis Wanprestasi	30
2.5.3. Akibat Hukum Wanprestasi.....	31
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Sumber Data.....	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4. Teknik Analisis Data.....	36
3.5. Lokasi Penelitian.....	37
3.5. Jadwal Penelitian.....	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	
4.1. Hasil Penelitian	39

4.1.1. Perlindungan Hukum terhadap <i>Driver Online Gojek</i> atas Pembatalan Orderan Makanan (Go Food) secara Sepihak oleh Konsumen	39
4.1.2. Penyelesaian Sengketa dalam Pembatalan Orderan Makanan (Go Food) secara Sepihak oleh Konsumen terhadap <i>Driver Online Gojek</i>	70
4.2. Analisis	77
4.2.1. Analisis Perlindungan Hukum terhadap <i>Driver Online Gojek</i> atas Pembatalan Orderan Makanan (Go Food) secara Sepihak oleh Konsumen.....	77
4.2.2. Analisis Penyelesaian Sengketa dalam Pembatalan Orderan Makanan (Go Food) secara Sepihak oleh Konsumen terhadap <i>Driver Online Gojek</i>	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: <i>Turnitin</i>	A
LAMPIRAN B: Lembar Monitoring	I
LAMPIRAN C: Daftar Pertanyaan Kepada Pihak Gojek	K
LAMPIRAN D: Daftar Pertanyaan Kepada Pihak <i>Driver Online</i>	L
LAMPIRAN E: Tabel Perbaikan Ujian Sidang Tugas Akhir	M
LAMPIRAN F: Surat Izin Wawancara	N
LAMPIRAN G: Hasil Wawancara.....	O
LAMPIRAN H: Bukti Wawancara	X

DAFTAR ISTILAH ASING

1. Bahasa Inggris

- a. *Call Center* : Pusat panggilan
- b. *Cancel* : Membatalkan
- c. *Cash* : Uang tunai
- d. *Commercial Consumer* : Konsumen komersial
- e. *Conflict*: Konflik
- f. *Consument* : Konsumen
- g. *Cyber law* : Hukum dunia maya
- h. *Dealer* : Pembuat pasar yang memberikan penawaran dan permintaan
- i. *Dispute*: Sengketa
- j. *Driver* :Pengendara/pengemudi
- k. *E-Contract* : Perjanjian elektronik
- l. *Field Research* : Studi lapangan
- m. *Intermediate Consumer* : Konsumen antar
- n. *Interessen* : Bunga
- o. *Law Review* : Kajian hukum
- p. *Library Research* :Studi kepustakaan
- q. *Maps* : Peta
- r. *Server* : Sistem komputer yang menyediakan sumber daya pusat penyimpanan data dan layanan khusus
- s. *Smartphone* : Ponsel pintar
- t. *Start-up* : Memulai
- u. *Suspend* : Menangguhkan
- v. *Online* : Daring
- w. *Screenshot* : Tangkap layar
- x. *The Right To Choose*: Hak untuk memilih
- y. *The Right To Be Heard*: Hak untuk didengar
- z. *The Right To Be Informed*: Hak untuk mendapatkan informasi
- aa. *The Right To Safety* : Hak untuk mendapatkan keamanan

- bb. *Ultimate Consume/End User* : Konsumen akhir
- cc. *Ultimum Remidium* : Hukum pidana menjadi jalan terakhir dan tidak boleh digunakan pada tahapan awal penegakan hukum

2. Bahasa Belanda

- a. *Kosten* : Biaya
- b. *Ondernemer* : Wirausahawan
- c. *Overmacht* : Keadaan terpaksa
- d. *Pacta Sunt Servanda* : Janji harus ditepati
- e. *Schaden* : Rugi
- f. *Te Goeder Trouw* : Kejujuran dibedakan menjadi 2 jenis
- g. *Winstderving*: Keuntungan yang akan didapat seandainya debitur tidak lalai