

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hukum diciptakan untuk menegakkan keadilan. Keadilan adalah tindakan yang berimbang dan tidak berat sebelah. Keadilan adalah realisasi dari adil, dan kebalikan dari keadilan adalah kezaliman. Hukum juga difungsikan untuk membatasi hak-hak serta kewajiban terhadap seseorang individu dan juga untuk melindungi individu tersebut.

Indonesia merupakan Negara hukum, sesuai dalam Undang – Undang Dasar Pasal 1 ayat (3) UUD 1945. Pokok tujuan dari hukum adalah menciptakan tatanan masyarakat yang tertib, menciptakan ketertiban dan keseimbangan. Tercapainya ketertiban di dalam masyarakat diharapkan kepentingan manusia akan terlindungi.¹

Hukum juga berfungsi untuk menyelesaikan konflik serta memberi solusi terhadap permasalahan antara individu satu dengan yang lainnya ataupun badan hukum satu dengan badan hukum lainnya. Permasalahan tersebut beragam dari permasalahan di bidang pidana ataupun perdata. Permasalahan dalam Hukum Perdata permasalahan timbul kerap kali yaitu permasalahan jual-beli, sengketa objek tertentu ataupun wanprestasi.

Hukum selalu berkembang dan reaktif terhadap berbagai perkembangan baru yang terjadi didalam masyarakat. Perkembangan hukum hampir selalu tertinggal oleh perkembangan yang terjadi dibidang – bidang lain. Perkembangan Hukum

¹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta : Liberty, 2005), hal. 77.

hampir selalu terjadi sebagai respon atas perkembangan-perkembangan baru yang terjadi dibidang sosial, ekonomi, teknologi dan sebagainya.²

Manusia sejak dahulu kala telah melakukan kegiatan jual-beli dengan manusia lainnya. Baik jual-beli itu menggunakan barang sebagai objek transaksi atau menggunakan emas sebagai tolak ukur untuk pertukaran barang yang diperjualkan atau jasa yang dilakukan.

Pembeli dapat disebut sebagai Konsumen sedangkan Penjual dapat disebut sebagai Produsen. Praktiknya Konsumen adalah seseorang yang memberikan sejumlah uang kepada produsen untuk mendapatkan suatu objek tertentu atau suatu jasa yang diperlukan. Produsen adalah seseorang yang menerima uang tersebut dan memberikan suatu barang atau jasa, dengan asumsi bahwa nilai tukar uang dan barang tersebut adalah sesuai dan impas.

Era modern ini khususnya di Negara Indonesia nilai mata uang itu disebut sebagai Rupiah. Bentuk uang kepingan koin ataupun kertas, dengan jumlah nominal yang variatif. Di mulai dari 100 Rupiah hingga 100.000 Rupiah. Produsen sebagai pelaku ekonomi, peran masyarakat sebagai konsumen juga memegang peranan penting bagi keseimbangan perekonomian, baik di Indonesia maupun di seluruh dunia. Produsen dan konsumen memiliki suatu keterkaitan dimana keduanya saling membutuhkan satu sama lain. Konsumen sering kali berada di posisi yang lemah dibandingkan dengan produsen.³

² Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2008), hal. 184-185.

³ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta : Trandmedia Pustaka, 2008), hal. 30.

Perkembangan zaman yang begitu pesat di Indonesia merupakan penopang untuk pertumbuhan ekonomi bagi negara Indonesia. Kemajuan pada teknologi atau kemajuan pada pola pikir manusia. Perkembangan tersebut diikuti dengan pola konsumen yang sangat konsumtif, yang menuntut kemudahan dalam bertransaksi untuk melakukan pembayaran dan mendapatkan barang atau jasa.

Dunia modern sekarang banyak sekali teknologi-teknologi yang bermunculan. Teknologi informasi dan teknologi yang berbasis elektronik. Kegunaannya cukup menarik yaitu untuk mempermudah masyarakat melakukan aktifitas dalam kesehariannya. Masyarakat memilih menggunakan alat-alat yang praktis untuk mempermudah dalam melakukan transaksi apapun tanpa memerlukan waktu yang lama.

Pengaruh yang sangat kuat yang dimunculkan oleh kemajuan teknologi pada semua aspek kehidupan telah semakin meluas pada beragam tantangan potensial yang dihadapi oleh individu-individu, bisnis dan masyarakat pada umumnya. Contoh baru-baru ini, kemajuan dalam layanan perbankan elektronik dan kemungkinan untuk transaksi tanpa uang tunai serta pergerakan modal dan pendapatan yang cepat diseluruh dunia telah menjadi hal yang sangat penting untuk bisnis dan pemerintah yang menggunakan cara tersebut, meskipun kekhawatiran ataupun konsekuensi yang buruk akibat dari penyalahgunaan.⁴

Era globalisasi saat ini telah membawa perubahan dalam berbagai bidang kehidupan, salah satunya dalam dunia perdagangan. Perkembangan perdagangan

⁴ Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce dan Internet*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hal. 8.

saat ini tidak hanya meliputi adanya berbagai produk perdagangan yang heterogen dan selalu mengalami inovasi tetapi juga mengenai cara melakukan perdagangan yang semakin canggih dan modern. Kemajuan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat, membuat transaksi perdagangan tidak hanya dilakukan dalam dunia nyata saja tetapi juga dapat dilakukan dalam dunia maya yaitu dengan transaksi perdagangan melalui media internet yang biasa dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*.⁵

Kemudahan bertransaksi yang dimaksud adalah dengan hadirnya uang elektronik. Transaksi uang elektronik tersebut adalah E-Commerce atau *Electronic Commerce*, merupakan transaksi perdagangan yang melibatkan individu ataupun juga organisasi, berdasarkan pada proses dan transaksi data digital, termasuk teks, suara atau jaringan tertutup seperti *America On Line (AOL)* yang mempunyai jalur ke jaringan terbuka. E-Commerce ini merupakan bentuk penemuan baru dalam bentuk perdagangan yang dinilai lebih dari pada bentuk perdagangan pada umumnya.⁶

Teknologi yang diciptakan oleh manusia selalu memiliki tujuan yang positif. Teknologi tersebut tidak selalu menghasilkan dampak positif saja tetapi juga dapat menghasilkan berbagai dampak yang negatif. Manusia tidak dapat dilepaskan dari kemajuan teknologi. Kegiatan manusia yang dilakukan dalam kegiatan

⁵ Lia Alfina Dewi, Nophela Setyoningrum, Umi Nur Safitri, *Perlindungan Hukum Terhadap Kreditur Atas Wanprestasi Debitur Dalam Transaksi E-Commerce* (Skripsi, Fakultas Hukum UNS : 2015), hal. 41.

⁶ Abdul Hakim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indoneisa*, (Yogyakarta : Ctk.Kedua, Pustaka Pelajar, 2006), hal. 2.

perdagangan, khususnya perdagangan elektronik perlu diatur oleh instrumen hukum yang sistematis.

Perdagangan yang didukung dengan adanya kemajuan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih memberikan berbagai keuntungan dan kemudahan bagi para pihak dalam melakukan perdagangan, tetapi di sisi lain juga menimbulkan banyaknya permasalahan hukum yang dapat terjadi melalui media elektronik atau internet tersebut sehingga menimbulkan kerugian bagi para pihak yang telah melakukan transaksi melalui media tersebut, salah satunya wanprestasi dalam transaksi *e-commerce*. Salim dalam bukunya wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.⁷

Transaksi elektronik disebut dengan *e-commerce* sedangkan untuk pembayarannya menggunakan *Electronic Money* atau *e-money* yang karakteristiknya berbeda dengan pembayaran elektronik seperti penggunaan debit ATM ataupun penggunaan kartu kredit. Pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan *e-money* tidak selalu memerlukan proses otorisasi dan tidak terkait secara langsung dengan rekening nasabah di bank.

Website resmi milik Bank Indonesia Uang Elektronik (*e-money*) adalah uang yang digunakan dalam transaksi internet dengan cara elektronik. Transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan computer (seperti Internet dan sistem penyimpanan harga digital). Uang Elektronik (*e-money*) secara singkat didefinisikan oleh Bank *Sentral Eropa* adalah sebuah toko elektronik dengan nilai

⁷ H.S Salim, *Hukum Kontrak* (Jakarta : Sinar Grafika, 2003), hal. 98.

moneter pada perangkat teknis yang mungkin banyak digunakan untuk melakukan pembayaran kepada usaha selain penerbit tanpa harus melibatkan rekening bank pada transaksi, tetapi bertindak sebagai instrumen pembawa prabayar.⁸

Meskipun relatif masih dalam tahap perkembangan awal, *e-money* mempunyai potensi dalam menggeser peran uang tunai untuk pembayaran-pembayaran yang bersifat retail sebab transaksi retail tersebut dapat dilakukan dengan lebih mudah dan murah baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa 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. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁹

Penggunaan sistem elektronik ada dua hal mendasar yang perlu di perhatikan, pertama teknologi merupakan hasil temuan manusia yang tentunya akan mempunyai kelemahan-kelemahan dalam sistem teknisnya, kedua teknologi selain

⁸ Reynolds Stephen F. *Bank Sentral Eropa* (Jurnal Austin State University : 2000.)

⁹ Anastasia Lilin Y, *E-Money Mengontrol Pengeluaran Dengan Uang Elektronik*, 2012, Kontan.co.id <http://personalfinance.co.id/news/mengnontrol-pengeluarandengan-uang-elektronik-selesai>, diakses pada tanggal 16 Febuari pukul 02:54 WIB

memiliki kelemahan dalam sistem teknisnya, juga mempunyai ketidakpastian dalam segi jaminan kepastian hukum.¹⁰

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan melalui media elektronik perlu didukung perangkat hukum dalam rangka melindungi masyarakat.¹¹ Penegakan dan penerapan hukum di Indonesia seringkali menghadapi permasalahan kendala berkenaan dengan perkembangan teknologi yang lebih cepat daripada aturan perundang-undangan, sehingga peraturan harus mengalami penyesuaian atau perubahan - perubahan dalam mengikuti perkembangan teknologi tersebut.

Perlindungan terhadap pengguna Uang Elektronik (*e-money*) harus diberikan dan didasari oleh semakin banyaknya inovasi-inovasi teknologi terutama di dalam sistem pembayaran baru yaitu Uang Elektronik (*e-money*). Keperluan tersebut tentu sudah menjadi keperluan yang mendesak akan adanya suatu perlindungan terhadap pengguna Uang Elektronik (*e-money*) sebagai konsumen.

Pengembangan *e-money* di berbagai Negara telah melahirkan berbagai implikasi pengembangan *e-money* terhadap kebijakan Otoritas Jasa Keuangan khususnya yang berkaitan dengan fungsi pengawasan sistem pembayaran dan efektifitas didasari oleh semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisensi atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Proses dalam rangka mencapai sasaran usaha tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung konsumen yang umumnya akan merasakan dampaknya. Keperluan itu semua tentu

¹⁰ Editorial Jurnal Hukum Bisnis. *E-commerce Meningkatkan Efisiensi*. (Vol. 18 Maret 2002.) Hal. 4.

¹¹ Mariam Darus Badruzaman. *Komplikasi Hukum Perikatan*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2002) hal. 271.

sudah menjadi keperluan yang mendesak akan adanya suatu perlindungan terhadap Pemegang *e-money* sebagai konsumen, untuk dicarikan solusinya, mengingat demikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.¹²

Pengguna alat pembayaran menggunakan kartu elektronik (*e-money*) sudah selayaknya dilindungi secara hukum dalam regulasi terhadap teknologi informasi yang memadai. Kemampuan dari peran aparat penegak hukum diperlukam, kesadaran hukum masyarakat dan prasarana-prasarana yang mendukung penegakan hukum di bidang teknologi informasi.¹³

Hukum perlindungan konsumen tidak semata-mata dimaksudkan untuk memamatkan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Sikap keberpihakan pada konsumen itu juga dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (*wise consumerism*).¹⁴

PT. GO-JEK Indonesia merupakan salah satu perusahaan jasa yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menjalankan aktifitas jasanya melalui aplikasi *GO-JEK* yang sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat. Aplikasi *GO-JEK* tersebut tersedia dengan berbagai macam jasa yang langsung dapat diakses dari *smartphone* penggunanya.

¹² Sri Rejeki Hartono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung : Madar Maju, 2000.) hal. 33.

¹³ Johannes Ibrahim, *Kartu Kredit Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*, (Bandung : Rafika Aditama, 2004) hal. 1.

¹⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, hal. 2.

PT. GO-JEK di Indonesia juga memberikan kemudahan untuk para konsumen dengan sistem pembayarannya, yaitu melalui sistem *GO-PAY*. *GO-PAY* (sebelumnya *GO-JEK Wallet*) yang merupakan dompet virtual untuk menyimpan *GO-JEK Credit* yang bisa digunakan untuk melakukan pembayaran atau transaksi pada aplikasi *GO-JEK*. Karakteristiknya dan sifatnya sama dengan *e-money*.¹⁵

Driver GO-JEK semakin bertambah banyak, seiring dengan permintaan konsumen yang juga semakin melimpah. Hal tersebut juga membuat meningkatnya persaingan antar para pengemudi (*driver GO-JEK*). Persaingan yang ketat dapat mengubah perilaku ke arah persaingan yang tidak sehat karena produsen-pelaku usaha memiliki kepentingan yang saling berbenturan di antara mereka. Persaingan yang tidak sehat ini pada gilirannya dapat merugikan konsumen.

Driver GO-JEK kerap sekali terjadi persaingan tidak sehat di antaranya, tidak dimungkinkan adanya pengawasan langsung oleh pihak perusahaan di lapangan. Laporan perjalanan atau pesanan hanya tersedia dalam data pesanan semata dan hal tersebut bisa saja berbeda dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Saldo konsumen *GO-PAY* akan dengan otomatis terpotong ketika selesai melakukan transaksi pada aplikasi *GO-JEK* sebelum *driver GO-JEK* memenuhi suatu prestasi. Kerugian terhadap konsumen dapat ditimbulkan dari praktik-praktik tersebut, ketika ada *Driver GO-JEK* yang melakukan tindakan wanprestasi dimana pengemudi tersebut hanya menerima dan mengambil pesanan namun prestasinya tersebut tidak dilakukan.

¹⁵ *GO-PAY*, "Frequently Asked Questions – Apa itu *GO-PAY*?", diakses pada 12 Februari 2019 pukul 18:34 WIB. (<http://go-pay.co.id/faq/id>)

Kasus yang terjadi di Bali September 2018 yang disinyalir merugikan warga negara asing lantaran diduga mitra atau *driver GO-JEK* tersebut melakukan pencurian saldo *GO-PAY* sesaat setelah warga negara asing tersebut *order* makanan melalui layanan *go-food*. *Driver GO-JEK* tersebut mengambil *order-an* yang di *order* oleh warga negara asing, namun dia tidak melakukan kewajibannya untuk membelikan makanan dan mengantarkannya sesuai tujuan. Di sisi lain, *driver GO-JEK* tersebut meng-klik dalam aplikasi *GO-JEK* bahwa prestasinya telah terlaksana. Hal ini menyebabkan saldo *GO-PAY* konsumen dipotong secara otomatis, tanpa menerima jasa dari *driver GO-JEK*.¹⁶

Peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti kasus wanprestasi melalui transaksi *GO-PAY* yang dilakukan oleh *driver GO-JEK* karena masih banyak konsumen yang belum mengerti akan wanprestasi dan belum mengetahui hak nya sebagai konsumen untuk melakukan pelaporan serta upaya hukum apa yang dapat dilakukan kepada pihak PT. *GO-JEK* Indonesia. Peneliti berpendapat jika hal ini tidak diteliti maka pelanggaran yang dilakukan oleh *driver GO-JEK* akan semakin marak terjadi, maka diperlukannya sistem transaksi konfirmasi dari pihak konsumen sebagai upaya pembaharuan sistem transaksi *GO-PAY* dan perlindungan hukum bagi konsumen yang lebih efisien.

Perlindungan hukum sangat diperlukan bagi konsumen *GO-PAY* karena hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kerugian materiil ataupun imateriil. Tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh *Driver* ini lah yang

¹⁶ Fajar Anjungroso, *GO-JEK Jatuhkan Sanksi Tegas ke Mitra Driver Yang Tipu Customer Bali*, 2018, [www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com/techno/2018/09/27/go-jek-jatuhkan-sanksi-tegas-ke-mitra-driver-yang-tipu-customer-di-bali) http://www.tribunnews.com/techno/2018/09/27/go-jek-jatuhkan-sanksi-tegas-ke-mitra-driver-yang-tipu-customer-di-bali di akses pada tanggal 24 Febuari 2019 pukul 00:36 WIB

memunculkan masalah akademis yang perlu untuk diteliti, oleh karena itu penulis tertarik untuk membahasnya dan mencantumkan dalam suatu karya ilmiah berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS TINDAKAN WANPRESTASI YANG DILAKUKAN OLEH *DRIVER GO-JEK* MELALUI TRANSAKSI *GO-PAY* DALAM LAYANAN *GO-FOOD*.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang menjadi latar belakang penulisan skripsi ini, terdapat permasalahan yang akan dibahas.

Rumusan permasalahan tersebut, antara lain :

1. Bagaimanakah konstruksi bentuk perjanjian antara konsumen *GO-JEK* dengan *driver GO-JEK* dalam transaksi *GO-PAY* dalam layanan *GO-FOOD* ?
2. Bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh *Driver GO-JEK* dalam layanan *GO-FOOD* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui konstruksi bentuk perjanjian antara konsumen *GO-JEK* dengan *driver GO-JEK* dalam transaksi *GO-PAY* dalam layanan *GO-FOOD*.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh *Driver GO-JEK* dalam layanan *GO-FOOD*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian skripsi adalah :

1. Secara Teoritis penelitian ini diharapkan menjadi bahan untuk pengembangan wawasan dan kajian lebih lanjut bagi para teoritis yang ingin mengetahui dan memperdalam untuk perkembangan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen.
2. Secara praktis penelitian skripsi ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan masukan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha dan diharapkan dapat turut serta menginspirasi para masyarakat dan mahasiswa.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab. Sistematika penulisan ini dibuat agar pembaca dapat memahami makna penulisan skripsi ini serta memperoleh manfaat dan tujuan penulisan.

Untuk mempermudah pembaca memahami penulisan skripsi ini maka penulis akan menjabarkan ke dalam isi tulisan secara keseluruhan, penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang isinya berupa pembahasan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan dan sistematika penulisan

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan bagian yang membahas tentang Landasan Teori dari Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen, Asas-Asas Perlindungan Konsumen, Tujuan Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Perjanjian, Pengertian Perjanjian, Asas-Asas Perjanjian, Unsur-Unsur Perjanjian, Syarat Sahnya Perjanjian, Jenis-Jenis Perjanjian, Hapusnya Perjanjian dan Perikatan, Tinjauan Wanprestasi, Pengertian Wanprestasi, Macam-Macam Prestasi dan Wanprestasi, Sebab Terjadinya Wanprestasi, Akibat Hukum dari Wanprestasi, Tinjauan Umum Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik, Sistem Elektronik, Penyelenggaraan Sistem Elektronik, Tinjauan Umum Tentang Penyelenggara Sistem Elektronik, Pada BAB II terdapat landasan konseptual yang isinya membahas, Hubungan Klausul Baku dengan Pinsip Asas Kebebasan Berkontrak, Tinjauan Tentang Transaksi Elektronik, Pengertian Perdagangan Elektroni (*E-Commerce*), Ruang Lingkup Perdagangan Elektronik, Gambaran Umum PT. GO-JEK Indonesia, Sejarah Latar Belakang Lahirnya *GO-JEK*, Gambaran Umum Mengenai Aplikasi *GO-JEK*, Gambaran Umum Mengenai *GO-PAY*.

BAB III. METODELOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan bagian yang membahas Metode Penelitian dari Metode Pendekatan, Jenis Penelitian, lokasi penelitian, Sumber Data Penelitian, Metode Pengumpulan Data, dan Metode Analisis Data.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Bab ini akan disajikan data – data penelitian, seperti data – data penyebaran kuesioner ke para pengguna aplikasi *GO-JEK*, wawancara dengan *driver GO-JEK*, wawancara pada bagian divisi *legal GO-PAY*.

Memuat analisis data wawancara yang akan menjawab perumusan masalah, bentuk konstruksi perjanjian antara konsumen *GO-JEK* dengan *driver GO-JEK* dalam transaksi *GO-PAY* dalam layanan *GO-FOOD*, serta bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen *GO-JEK* yang dirugikan akibat tindakan wanprestasi *DRIVER GO-JEK*.

BAB V. PENUTUP

Bab ini merupakan bagian yang berisikan kesimpulan dan saran mengenai permasalahan yang dibahas pada bab – bab sebelumnya.

