

BAB 1

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Dijaman modern saat ini perkembangan bisnis semakin pesat. Dan banyak pelaku usaha yang mengembangkan bisnis usaha yang kreatif dan inovatif. Dijaman modern ini banyak pelaku usaha yang menggunakan teknologi dalam usahanya.

Salah satu kegiatan penting yang senantiasa dilakukan dalam dunia bisnis (usaha) adalah membuat beraneka ragam perjanjian (kontrak). Untuk itulah, di dalam menjalankan bisnis betapa pentingnya kontrak yang harus dibuat sebelum bisnis itu sendiri berjalan dikemudian hari.¹ Di dalam sebuah bisnis dibutuhkan yang namanya Perjanjian yang diatur dalam Buku III KUH Perdata tentang Perikatan. Dalam perkembangan bisnis juga para pelaku bisnis tidak hanya berpedoman Buku III KUH Perdata melainkan Pasal 1320, 1338 dan 1339 KUH Perdata terkandung asas kebebasan berkontrak. Pasal 1313 KUH Perdata perjanjian atau persetujuan diartikan sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.²

¹ Richard Burton Simatupang, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Cet II; Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003, hal 27

² Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet. VII; Jakarta, Sinar Grafika, 2007, hal 328.

Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa perjanjian yang terdapat dalam ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata tidak lengkap, dan terlalu luas. Hal itu disebabkan karena yang dirumuskan itu hanya mengenai perjanjian sepihak saja.³

Perjanjian berarti menerbitkan suatu perikatan antara dua orang atau lebih yang membuatnya sehingga perjanjian adalah sumber perikatan di samping sumber-sumber yang lain. Suatu perjanjian dinamakan juga persetujuan, karena dua orang atau lebih itu sepakat untuk melakukan sesuatu. Suatu perikatan adalah suatu hubungan antara dua orang atau lebih dimana pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan, demikian juga sebaliknya⁴

Kebebasan berkontrak adalah refleksi dari perkembangan paham pasar bebas yang dipelopori oleh Adam Smith dengan teori ekonomi klasiknya mendasarkan pemikirannya pada ajaran hukum alam. Hal yang sama menjadi dasar pemikiran Jeremy Bentham yang dikenal dengan utilitarianism. Utilitarianism dan teori ekonomi klasik laissez faire dianggap saling melengkapi dan sama-sama menghidupkan pemikiran liberal modernis.⁵

³ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Cet. II; Bandung, PT Alumni, 2005, hal 18.

⁴ Subekti, 1997. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti. hal 1.

⁵ P.S. Atiyah. 1979. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia, hal 324.

Dalam perkembangannya, asas hukum kebebasan berkontrak dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan dunia bisnis dan perdagangan yaitu kepraktisan, efisiensi dan efektivitas sehingga kebebasan ini sering kali disimpangi, bahkan dalam perkembangan berikutnya asas kebebasan berkontrak dalam dunia bisnis tidak diterima dan muncul perjanjian baku (*standar contract*) yang dalam beberapa hal bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak dan asas musyawarah mufakat yang menjadi pedoman hidup bangsa Indonesia.⁶

GO-JEK adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan GO-JEK bertumpu pada 3 nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.⁷ 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.⁸

⁶ Neni Sri Imaniyanti, 2002, *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam dalam Perkembangan*, Mandar Maju, Bandung, hlm.29

⁷ Diakses melalui GO-JEK, 2015. Apa itu GO-JEK, GO-JEK.com, tanggal 18 September 2017 pukul 20.35 WIB

⁸ Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu Primandani, 22 Desember 2015, Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi, diakses dari Hukumonline.com pada tanggal 18 September 2017 pukul 20.35 WIB

Perjanjian kemitraan merupakan salah satu bentuk perjanjian yang banyak digunakan dalam kegiatan bisnis. Perjanjian kemitraan merupakan salah satu perjanjian yang tidak terdapat dalam buku III KUH Perdata yang timbul dari asas kebebasan berkontrak.

Kemitraan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau besar untuk lebih memberdayakan usaha kecil agar dapat tumbuh dan berkembang semakin kuat dan memantapkan struktur perekonomian nasional yang berlandaskan prinsip saling memerlukan, memperkuat dan saling menguntungkan.⁹

Di bidang transportasi online terdapat aplikasi yang dikembangkan oleh Go-Jek dalam berbagai fitur, antara lain: *Go-Ride* atau layanan transportasi menggunakan sepeda motor

yang dapat mengantarkan anda ke berbagai tempat, *Go-Car* atau layanan transportasi menggunakan mobil yang mengantarkan anda ke berbagai tempat, *Go-Food* atau layanan pesan antar makanan, *Go-Send* atau layanan kurir, *Go-Mart* atau layanan berbelanja di toko, *Go-Box* atau layanan pindah barang ukuran besar menggunakan truk bak/blind van, *Go-Massage* atau layanan pijat profesional yang langsung datang ke rumah, *Go-Clean* atau layanan jasa kebersihan profesional untuk membersihkan rumah, *Go-Glam* atau layanan jasa kecantikan yang langsung datang ke rumah, *Go-Tix* atau layanan informasi acara dengan akses pembelian tiket yang diantar ke anda, *Go-busway* atau layanan memonitor jadwal layanan bus TransJakarta dan memesan *Go-Ride* untuk

⁹ Salim HS, 2006, *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata (Buku I)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 178

mengantar ke halte dan *Go-Pay* atau layanan dompet virtual untuk transaksi di dalam aplikasi layanan GO-JEK.¹⁰

Salah satu fitur Go-Jek adalah *Go-Food*. Layanan pesan antar makanan ini memiliki ribuan partner outlet dari total 35.000 restoran yang telah terdaftar di dalam aplikasi Go-Jek di 10 kota. Cara memesan makanan pada aplikasi Go-Jek cukup dengan memilih restaurant pada aplikasi, memilih menu makanan yang diinginkan dan kemudian muncul total harga yang harus dibayarkan. Informasi kemudian terkirim ke server Go-Jek dan sistem informasi Go-Jek meneruskan informasi ke *driver* yang berada disekitar lokasi. *Driver* menerima orderan, memesan makanan yang dipesan dengan membayar terlebih dahulu pesanan tersebut, kemudian mengantarkan makanan ke tempat yang ditentukan pemesan. Pada dasarnya keberadaan fitur *Go-Food* pada aplikasi Go-Jek akan mempermudah layanan pesan-antar makanan bagi konsumen yang tidak dapat membeli makanan secara langsung di restaurant yang tidak memiliki layanan pesan-antar makanan sendiri.¹¹

Namun, berdasarkan pengamatan, penulis menemukan kelemahan di aplikasi Go-Jek yang mengakibatkan adanya kerugian bagi *driver* Go-Jek. Bahwa pemesanan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab melalui aplikasi *Go-Food* yang memberikan alamat tujuan yang tidak benar atau konsumen

¹⁰ *Ibid*

¹¹ Diakses melalui GO-JEK.com pada tanggal 18 September 2017 pukul 20.47

memutus koneksi saat pengantaran pesanan makanan oleh *driver* Go-Jek sedang berlangsung. Jelas ini merugikan pihak driver yang dimana beban pembayaran dibebankan kepada pihak driver apabila ada cancel pemesanan atau pemutusan sepihak maka pihak driver harus membayar pesanan tersebut. Ditambah pihak gojek tidak mencantumkan perjanjian kemitraan antara pihak driver dengan pihak gojek. Oleh karena itu penulis untuk melakukan penelitian untuk mengetahui perlindungan terhadap driver gojek sejauh mana terhadap tindakan-tindakan tidak bertanggung jawab pihak konsumen. Asas kebebasan berkontrak ini juga yang menimbulkan ketidakadilan karena hanya bisa mencapai tujuan apabila kedua belah pihak mempunyai kekuatan seimbang dalam *bargaining position* jika salah satu pihak lemah maka pihak yang kuat akan menang dan menindas pihak yang lemah demi keuntungan sendiri. Sebagai pihak konsumen pun harus bertanggung jawab. Sehubungan dengan latar belakang diatas untuk lebih mengetahui secara nyata dan lebih mendalam maka penelitian ini berjudul **“Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Driver Gojek Dari Tindakan Tidak Bertanggung Jawab Pihak Konsumen”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum driver Go-Jek terhadap tindakan tidak bertanggung jawab pihak konsumen yang mengakibatkan kerugian driver Go-Jek terhadap layanan Go-Food?
2. Apa hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan perlindungan driver Go-Jek dari tindakan tidak bertanggung jawab pihak konsumen terhadap layanan Go-Food?

C.Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap driver Go-Jek yang menderita kerugian akibat penggunaan aplikasi Go-Food oleh konsumen yang tidak bertanggungjawab.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan perlindungan driver Go-Jek dari tindakan tidak bertanggung jawab pihak konsumen terhadap layanan Go-Food

D.Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran dan informasi terhadap suatu masalah hukum khususnya dalam Tinjauan Yuridis Mengenai Perlindungan Driver Go-Jek Terhadap Tindakan Tidak Bertanggung Jawab Pihak Konsumen

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis mengenai wacana nilai hukum , untuk selanjutnya dijadikan sebagai acuan dalam bersikap dan berperilaku.

b. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai bahan referensi dalam ilmu pendidikan sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.

c. Bagi peneliti berikutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sejenis.

E. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Gojek

Go-Jek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Gojek bermitra dengan para pengendara ojek berpengalaman dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan bepergian ditengah kemacetan¹² Dengan menggunakan aplikasi Go-Jek, konsumen dapat memesan Go-Jek driver

¹²Diakses melalui GO-JEK.com pada tanggal 20 September 2017 pukul 19.14

untuk mengakses semua layanan dalam aplikasi Go-Jek. Konsumen hanya cukup memasukkan alamat untuk mengetahui biaya penggunaan layanan. Setelah mengonfirmasi

pesanan, teknologi locationbased Go-jek akan mencari driver yang posisinya paling dekat dengan konsumen. Setelah seorang driver ditugaskan, konsumen dapat melihat foto driver mengirimkan sms, dan juga menelpon driver tersebut¹³

2.Pengertian Go-Food

Salah satu fitur Go-Jek adalah Go-Food. Layanan pesan antar makanan ini memiliki ribuan partner outlet dari total 35.000 restoran yang telah terdaftar di dalam aplikasi Go-Jek di 10 kota. Cara memesan makanan pada aplikasi Go-Jek cukup dengan memilih restaurant pada aplikasi, memilih menu makanan yang diinginkan dan kemudian muncul total harga yang harus dibayarkan. Informasi kemudian terkirim ke server Go-Jek dan sistem informasi Go-Jek meneruskan informasi ke driver yang berada disekitar lokasi. Driver menerima orderan, memesan makanan yang dipesan dengan membayar terlebih dahulu pesanan tersebut, kemudian mengantarkan makanan ke tempat yang ditentukan pemesan. Pada dasarnya keberadaan fitur Go-Food pada aplikasi Go-Jek akan mempermudah layanan pesan-antar makanan bagi konsumen yang tidak dapat membeli makanan secara langsung di restaurant yang tidak memiliki layanan pesan-antar makanan sendiri.¹⁴

¹³ *Ibid*

¹⁴ Diakses melalui GO-JEK.com pada tanggal 18 September 2017 pukul 20.47

2.Pengertian Tindakan Tidak Bertanggung Jawab

Sikap tanggung jawab adalah sikap yang senantiasa menyelesaikan tugas dengan penuh kesadaran.¹⁵ Jadi tidak tanggung jawab tidak menyelesaikan tugas dengan penuh kesadaran

3. Pengertian Perjanjian

Dengan demikian, hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, disampingnya sumber-sumber lain. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu.¹⁶

4. Syarat Sah Perjanjian

Menurut Pasal 1320 KUHPerdata, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Kesepakatan
2. Kecakapan
3. Mengenai suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

¹⁵ Diakses melalui tatangsma.com pada tanggal 20 September 2017 pukul 20.18

¹⁶ Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, cetakan 20, Intermasa, Jakarta, hlm. 1

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subjektif, karena mengenai orang-orangnya atau subjeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat terakhir dinamakan syarat-syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.¹⁷

Dalam hukum perjanjian ada tiga sebab yang membuat kesepakatan tidak sah, yaitu: ¹⁸

1. Paksaan

Yang dimaksud dengan paksaan, adalah paksaan rohani atau paksaan jiwa (psychis), jadi bukan paksaan badan (fisik). Misalnya, salah satu pihak, karena diancam atau ditakut-takuti terpaksa menyetujui suatu perjanjian.

2. Kekhilafan atau Kekeliruan

Terjadi apabila salah satu pihak khilaf tentang hal-hal yang pokok dari apa yang diperjanjikan atau tentang sifat-sifat yang penting dari barang yang menjadi objek perjanjian, ataupun mengenai orang dengan siapa diadakan perjanjian itu. Kekhilafan tersebut harus sedemikian rupa, hingga seandainya orang itu tidak khilaf mengenai hal-hal tersebut, ia tidak akan memberikan persetujuannya.

3. Penipuan

Terjadi apabila satu pihak dengan sengaja memberikan keterangan-keterangan palsu atau tidak benar disertai dengan tipu muslihat untuk membujuk pihak lawannya memberikan persetujuannya.

¹⁷ Subekti, *Op. Cit.*, hlm. 17.

¹⁸ Subekti, *Op. Cit.* hlm. 23-24

5. Wanprestasi

Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja. Pihak yang tidak sengaja wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau juga terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut¹⁹

Wanprestasi dapat berupa:²⁰

- a. Sama sekali tidak memenuhi prestasi;
- b. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna;

- c. Terlambat memenuhi prestasi;
- d. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan.

Pihak yang melakukan wanprestasi harus menanggung akibat dari tuntutan lawan yang dapat berupa tuntutan.²¹

- a. Pembatalan kontrak saja;
- b. Pembatalan kontrak disertai tuntutan ganti rugi;
- c. Pemenuhan kontrak saja;
- d. Pemenuhan kontrak disertai tuntutan ganti rugi.

¹⁹ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, 2008, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, hlm. 74

²⁰ *Ibid.*, hlm 74

²¹ *Ibid*

6. Para Pihak yang Terlibat dengan Perjanjian di Aplikasi Gojek

1) Mitra

Berdasarkan perjanjian kerjasama kemitraan angka 1(e) yang dimaksud mitra adalah pihak yang melaksanakan antarjemput barang dan/atau orang, pesan-antar barang yang sebelumnya telah dipesan oleh konsumen, atau jasa lainnya melalui aplikasi Go-Jek dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh mitra sendiri. Setiap mitra akan mendapatkan akun atas nama mitra setelah mendaftarkan diri pada aplikasi Go-Jek (angka 1(a)). Angka 2(c) dalam perjanjian mengatur bahwa GI, AKAB dan Mitra merupakan mitra kerjasama dimana masing-masing merupakan subjek hukum yang berdiri

sendiri dan independen. GI merupakan perusahaan yang mengelola kerjasama dengan mitra dan AKAB merupakan pemilik dan operator Aplikasi GoJek yang dipergunakan oleh mitra. Perjanjian kerjasama ini tidak menciptakan hubungan ketenagakerjaan, outsourcing atau keagenan diantara masing-masing GI, AKAB dan mitra.

2)Konsumen

Yang dimaksud konsumen dalam perjanjian adalah setiap orang yang memanfaatkan aplikasi Go-Jek untuk memperoleh jasa layanan yang tersedia di dalam menu aplikasi Go-Jek

Dimana konsumen adalah individu yang secara hukum cakap untuk mengadakan perjanjian, memberikan informasi pribadi kepada pengelola aplikasi Go-Jek berupa nama, alamat surat elektronik dan nomor telepon seluler ketika mendaftar.

F.Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk mengetahui seluk-beluk sesuatu. Kegiatan ini biasanya muncul dan dilakukan karena ada suatu masalah yang memerlukan jawaban atau ingin membuktikan sesuatu yang telah lama dialaminya selama hidup, atau untuk mengetahui berbagai latar belakang terjadinya sesuatu. Banyak alasan munculnya penelitian²²

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian Hukum Empiris yaitu metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer dan menentukan kebenaran dengan menggunakan metode berpikir induktif dan kebenaran koresponden serta fakta yang

digunakan untuk melakukan proses induksi dan pengujian kebenaran secara koresponden adalah fakta yang mutakhir

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian deskriptif yaitu memberikan data seteliti mungkin tentang keadaan objek penelitian dengan akan mempertegas hipotesa

²²Beni Ahmad Saebani, *Metode penelitian*, pustaka setia, Bandung, 2008, hlm 39

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data primer

Merupakan sumber utama yang dijadikan pembahasan dalam penelitian ini, yaitu keterangan yang diperoleh dari sumbernya dan dicatat melalui hasil wawancara dan observasi (pengamatan) yang mana penulis melakukan interview dan wawancara dengan pimpinan PT Go-Jek Semarang dan mitra driver Go-Jek

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dengan cara mempelajari dan menganalisa bahan hukum serta wawancara yang dilakukan kepada pihak yang bersangkutan. Data sekunder juga disebut studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencari literatur dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti di perpustakaan

Dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bahan hukum yaitu:

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat, terdiri dari:

- a. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)

2. Bahan hukum sekunder

Yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan bagi bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku hasil penelitian, majalah-majalah, dokumen-dokumen, artikel ilmiah, hasil penelitian hukum dari pendapat pakar, dan hukum yang berkaitan dengan pokok permasalahan

3. Bahan hukum tersier

Yaitu bahan hukum yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder misalnya biografi, kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, kamus bahasa Belanda yang berkaitan dengan topik penelitian

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan cara:

- a. Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada yang bersangkutan dan dianggap yang menguasai suatu permasalahan.
- b. Studi dan dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca literature dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dari perpustakaan²³

5. Metode Penyajian Data

Semua hasil penelitian yang telah terkumpul akan disusun secara sistematis, yang selanjutnya akan diolah untuk disusun dalam bentuk uraian.

Adapun penyusunan uraian tersebut ditempuh melalui dua tahap, yaitu:

- a. Editing

Dalam tahap ini, kegiatan yang dilakukan adalah memeriksa secara rinci dan teliti data yang telah terkumpul untuk dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya sesuai dengan kenyataan yang ada.

- b. Menganalisa data

Dalam tahap ini, peneliti melakukan kegiatan pengkajian terhadap pengolahan data berupa perumusan maupun kesimpulan

²³ M.Ali, *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*, Sinar Pagi, Jakarta, 1985, hal 91

6. Metode Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, maka dilakukan analisa data dengan menggunakan metode kualitatif yaitu menguji data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis untuk mencapai suatu kejelasan masalah yang akan dibahas tanpa menggunakan rumus matematis maupun statistik.²⁴

G.Sistematika Penulisan

Untuk memperlancar dalam proses penelitian maka penulisan skripsi dibagi menjadi empat bab yaitu:

BAB I:Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah tujuan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penelitian

BAB II:Tinjauan Pustaka

Dalam bab tinjauan pustaka ini berisi tentang pengertian tentang pengertian Go-jek, tindakan tidak bertanggung jawab, perjanjian, syarat sahnya perjanjian, warnprestasi, para pihak yang terkait dengan aplikasi Go-Jek

—

²⁴ Waluyo.B, *Praktek Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 1991, hlm 7

BAB III:Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini penelitian dan pembahasan ini berisi tentang bagaimana perlindungan hukum driver Go-Jek terhadap tindakan tidak bertanggung

jawab pihak konsumen yang mengakibatkan kerugian driver Go-Jek terhadap layanan Go-Food, hambatan-hambatan dan solusi terhadap pelaksanaan perlindungan driver Go-Jek dari tindakan tidak bertanggung jawab pihak konsumen

BAB IV:Penutup

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran