

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman modern saat ini perkembangan bisnis semakin pesat. Dan banyak pelaku usaha yang mengembangkan bisnis usaha yang sebelumnya berupa bisnis yang memerlukan tempat, memerlukan transaksi secara langsung antara penyedia jasa dan pengguna jasa di rubah ke model bisnis yang di sebut bisnis *online*. Bisnis ini berupa kegiatan usaha yang transaksi jual-belinya dapat di lakukan melalui media internet tanpa harus bertemu dahulu antara penyedia dan pengguna jasa. Bisnis ini hadir karena adanya perkembangan tingkat pengetahuan manusia serta berkembangnya teknologi yang membuat peluang usaha semakin pesat. Bisnis model ini bisa disebut bisnis *Startup*.

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

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

berpedoman Buku III BW 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 pada satu orang atau lebih.

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.²

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 sebaliknya.³

Dalam perkembangannya, asas hukum kebebasan berkontrak dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan dunia bisnis dan perdagangan yaitu efektifitas, praktis dan efisiensi 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

² Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Cet II; (Bandung, PT Alumni, 2005), hal 18.

³Subekti *Aneka Perjanjian*. (Bandung; Citra Aditya Bakti. 1997)Hal 1.

yang menjadi pedoman hidup bangsa Indonesia. Bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak dan asas musyawarah mufakat yang menjadi pedoman hidup bangsa Indonesia.⁴

Dewasa ini perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan tidak dapat dihindari berdampak pada kondisi ekonomi, sosial, politik dan bidang-bidang lainnya dalam masyarakat, tidak terkecuali bidang transportasi. Semakin majunya teknologi yang ada, memberi kesempatan bagi masyarakat untuk dapat mempermudah segala kegiatan sehari-sehari. Contohnya adalah *smartphone*, semakin canggihnya perkembangan teknologi dalam telepon genggam, kini memudahkan penggunaannya melakukan aktifitas sehari-hari, termasuk dalam hal pengangkutan baik orang dan/atau barang. Semakin majunya teknologi mengakibatkan semakin berkembangnya transportasi yang ada. Dengan majunya teknologi dan ilmu pengetahuan maka semakin mudah pula dalam memperoleh transportasi, hal ini yang terjadi dan marak setahun terakhir yaitu fenomena ojek *online*. Ojek *online* merupakan sarana pengangkut berbasis teknologi yang memungkinkan pengguna jasa menggunakan jasa dari sarana pengangkut berupa kendaraan bermotor ini dimana saja dan kapan saja, dengan memanfaatkan teknologi pada *smartphone*.

⁴Neni Sri Imaniyati. *Hukum dan Ekonomi Islam dalam Perkembangan*. (Bandung : Mandar Maju, 2002) Hal 29.

Ojek *online* beberapa tahun terakhir ini sudah menjadi pekerjaan yang menjanjikan bagi banyak orang baik pria maupun wanita di tengah maraknya pemutusan hubungan kerja. Hanya dengan menggunakan aplikasi dalam *smartphone* setiap orang dapat menggunakan transportasi berupa ojek *online* untuk mengangkut barang maupun orang, yang bisa di panggil kapan saja dan dimana saja.

Ojek *online* merupakan sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan roda dua (sepeda motor) dengan berpelat hitam, berbasis teknologi yang menandai bahwa angkutan umum ini tidak mempunyai legalitas sah dari pemerintah untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya kemudian menarik bayaran. Ojek *online* telah menjadi angkutan umum yang banyak digemari sebagian masyarakat baik di kota kecil, maupun kota besar karena *fleksibel* dalam kegiatannya, bisa menjangkau tempat yang tidak dilalui angkutan umum seperti angkutan kota (angkot), bus, atau jenis angkutan umum beroda empat lain. Ojek *online* bisa masuk dan melalui gang-gang sempit, jalan-jalan kecil, sehingga mampu menyediakan layanan *door to door*. Bahkan ojek *online* dinilai cepat, lincah dan efisien untuk melewati maupun menghindari kemacetan di jalan.

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.⁵ 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. Kegiatan usaha GO-JEK adalah menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian di gunakan untuk menghubungkan penyedia jasa dan pengguna jasa.

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 BW yang timbul dari asas kebebasan berkontrak.

Di bidang transportasi online terdapat bisnis *starup* tentang aplikasi penyedia jasa yang dikembangkan oleh GO-JEK dalam berbagai fitur, antara lain: Go-Ride atau layanan transportasi menggunakan sepeda motor yang dapat mengantar anda ke berbagai tempat, Go-Car atau layanan transportasi menggunakan mobil yang mengantar 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 professional

⁵GO-JEK, 2015. *Apa Itu GO-JEK*, di akses dari GO-JEK.com, Pada tanggal 26 Desember 2017 pukul 01:00 WIB

yang langsung datang ke rumah, Go-Clean atau layanan jasa kebersihan professional untuk membersihkan rumah, Go-Glam atau layanan jasa kecantikan yang langsung datang kerumah, Go-Tix atau layanan informasi acara dengan akses pembelian tiket yang diantar ke anda, Go-busway atau layanan untuk memonitor jadwal layanan bus Trans Jakarta dan memesan Go-Ride mengantar ke halte dan Go-Pay atau layanan dompet virtual untuk transaksi di dalam aplikasi layanan GO-JEK.

Salah satu fitur GO-JEK adalah Go-Ride. Layanan angkutan dengan menggunakan moda transportasi sepeda motor ini telah memiliki lebih dari 300 ribu mitra driver yang tersebar di 50 kota yang telah terinteraksi dengan layanan aplikasi GO-JEK. Cara memesan ojek pada aplikasi ini sebenarnya mudah. Cukup dengan menuliskan alamat penjemputan anda atau menandai peta lokasi anda saat itu dengan jelas dan menuliskan alamat tujuan anda pada aplikasi. Setelah mengisi alamat asal dan alamat tujuan, maka tekan tombol order pada aplikasi. Maka akan keluar jarak dan biaya yang akan dikeluarkan. Setelah melihat rekap alamat dan biayanya, langkah selanjutnya adalah pilih cara bayarnya. Klik saja tombol *pay with* pada aplikasi tersebut maka akan muncul menu pembayaran lewat tunai atau kredit. Kemudian tekan order. Setelah tekan menu order maka aplikasi akan meneruskan ke pihak GO-JEK untuk mencari mitra driver terdekat. Tunggu saja beberapa menit akan ada yang menelpon untuk konfirmasi lebih lanjut.⁶

⁶ Di akses melalui GO-JEK.com pada tanggal 2 November 2017 pukul 01:25 WIB

Namun penulis menemukan celah dari adanya Ojek *Online* ini yang apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dalam penyelenggaraan pengangkutan yang tidak semestinya yang mengakibatkan tidak selamatnya objek yang di angkut sampai di tempat tujuan. Pengguna jasa ojek sepeda motor dapat di sebut sebagai konsumen karena dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya di sebut UUPK) dalam Pasal 1 ayat (2) menyatakan “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan.” Konsumen wajib di lindungi secara hukum melalui perundang-undangan yang jelas dan pasti, termasuk juga penyelesaian yang dapat di tempuh konsumen apabila mengalami kerugian terhadap penyelenggaraan angkutan umum kendaraan bermotor ojek. Salah satu kerugian yang dialami penumpang atau pengguna jasa ojek sepeda motor adalah terjadinya kecelakaan yang di sebabkan oleh pengemudi ojek sepeda motor. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang merugikan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka di susunlah skripsi ini dengan judul:

“Tanggung Jawab Mitra Driver(Mitra PT. Gojek Indonesia) Terhadap Pengguna Jasa Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat di rumuskan terhadap permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tanggung jawab pengemudi ojek *online* sepeda motor terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan ditinjau dari aspek hukum perlindungan konsumen?
2. Apa saja kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi ojek *online* serta bagaimanakah solusinya dalam mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan Penelitian

1.1 Tujuan Umum

1. Untuk mengetahui tanggung jawab pengemudi ojek *online* sepeda motor terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan di tinjau dari aspek hukum perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui hambatan dan solusi terhadap pelaksanaan tanggung jawab yang dapat di lakukan mitra driver PT. Gojek Indonesia terhadap konsumen.

1.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui lebih dalam tanggung jawab pengemudi ojek *online* sepeda motor apabila terjadi kecelakaan di tinjau dari aspek hukum perlindungan konsumen.
2. Untuk memahami lebih dalam penyelesaian yang dapat di tempuh penumpang sebagai pengguna jasa ojek *online* apabila mengalami kecelakaan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Adapun kedua manfaat tersebut adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran dan informasi terhadap suatu masalah hukum khususnya dalam perlindungan konsumen terhadap pelanggaran yang dilakukan mitra driver GO-JEK.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis mengenai wacana nilai hukum.

b. Bagi Ilmu Pengetahuan

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

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

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 kemacetan. Dengan menggunakan aplikasi GO-JEK, konsumen dapat memesan GO-JEK driver .⁷

Untuk mengakses semua layanan dalam aplikasi GO-JEK. Konsumen hanya cukup memasukkan alamat untuk mengetahui biaya penggunaan layanan. Setelah mengonfirmasi pesanan, teknologi *location based* GO-JEK akan mencari driver yang posisinya paling dekat dengan konsumen. Setelah

⁷ Di akses melalui GO-JEK.com pada tanggal 26 Desember 2017 pukul 09:31 WIB

seorang driver ditugaskan, konsumen dapat melihat foto driver, mengirimkan sms, dan juga menelpon driver tersebut⁸

2. Pengertian Go-Ride

Salah satu fitur GO-JEK adalah Go-Ride. Layanan angkutan dengan menggunakan moda transportasi sepeda motor ini telah memiliki lebih dari 300 ribu mitra driver yang tersebar di 50 kota yang telah terinteraksi dengan layanan aplikasi GO-JEK. Cara memesan ojek pada aplikasi ini sebenarnya mudah. Cukup dengan menuliskan alamat penjemputan anda atau menandai peta lokasi anda saat itu dengan jelas dan menuliskan alamat tujuan anda pada aplikasi. Setelah mengisi alamat asal dan alamat tujuan, maka tekan tombol order pada aplikasi. Maka akan keluar jarak dan biaya yang akan dikeluarkan. Setelah melihat rekap alamat dan biayanya, langkah selanjutnya adalah pilih cara bayarnya. Klik saja tombol *pay with* pada aplikasi tersebut maka akan muncul menu pembayaran lewat tunai atau kredit. Kemudian tekan order. Setelah tekan menu order maka aplikasi akan meneruskan ke pihak GO-JEK untuk mencari mitra driver terdekat. Tunggu saja beberapa menit akan ada yang menelpon untuk konfirmasi lebih lanjut.⁹

⁸ Ibid hal 8

⁹ Ibid hal 5

3. Pengertian Perjanjian

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.¹⁰

4. Syarat Sah Perjanjian

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

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

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.

¹⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian*. (Jakarta: Intermasa, 2002) hal 1.

Dalam hukum perjanjian ada dua sebab yang membuat kesepakatan tidak sah, yaitu: ¹¹

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.

5. Para pihak yang terlibat dengan Aplikasi GO-JEK

1. Mitra

¹¹ibid 23-24

Berdasarkan perjanjian kerjasama kemitraan angka 1(e) yang dimaksud mitra adalah pihak yang melaksanakan antar jemput 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 GO-JEK 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

1. Jenis Penelitian

Skripsi adalah suatu karya tulis yang bersifat ilmiah, oleh karena itu dalam pembahasan atau penyelesaiannya harus didukung atas bahan hukum atau hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penulisan hukum normatif, dimana dalam menyelesaikan setiap permasalahan dilihat dari aspek hukum yang berlaku.¹²

2. Jenis Pendekatan

Penelitian Hukum menggunakan metode yuridis Sosiologis yaitu metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer dan menentukan kebenaran dengan menggunakan metode berpikir induktif dan kebenaran koresponden secara nyata. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan.

3. Sumber Bahan Hukum

Berdasarkan penelitian normatif sumber bahan hukum penulis ini menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu sebagai berikut:

¹² Bambang Sugono, *Metodologi Penelitian Hukum*. (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2007) hal 17

- a. Bahan hukum primer terdiri dari atas : KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Tranksaksi Elektronik, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer, berupa literatur-literatur, jurnal-jurnal hukum, kamus dan ensiklopedia hukum dan internet berkaitan dengan masalah yang diteliti.

4. Jenis dan Data Sumber

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 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.

5. 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 literatur dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dari perpustakaan

6. 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

7. Metode Analisis Data

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

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperlancar dalam proses penelitian dan mempermudah pembaca terhadap penulisan, maka penulisan penelitian dibagi menjadi empat bab yaitu:

BAB I:Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II:Tinjauan Pustaka

Dalam bab tinjauan pustaka ini berisi tentang pengertian tentang GO-JEK, Go-Ride, perlindungan konsumen, para pihak yang terkait dengan aplikasi GO-JEK, Bisnis *online* dalam Islam

BAB III:Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini penelitian dan pembahasan berisi tentang bagaimana Mitra *driver* PT. Gojek Indonesia sebagai pelaku usaha yang melayani konsumen bertanggung jawab apabila konsumen mengalami kecelakaan di tinjau dari hukum perlindungan konsumen dan apa hambatan dan solusi-solusi bagi tanggung jawab PT. Gojek Indonesia terhadap konsumen.

BAB IV:Penutup

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.