

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PESANAN YANG TIDAK SESUAI DALAM LAYANAN JASA GO-FOOD

Oleh:

Herlambang Satriyadi¹, Annisa Syaufika Yustisia Ridwan²

Penelitian dalam Penulisan Hukum ini secara obyektif bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen akibat pesanan yang tidak sesuai dalam layanan jasa GO-FOOD serta mengetahui dan menganalisis penyelesaian perselisihan antara konsumen dengan Mitra pengemudi terhadap wanprestasi yang dilakukan oleh Mitra pengemudi dalam layanan jasa GO-FOOD.

Penelitian dalam Penulisan Hukum ini merupakan penelitian hukum normatif empiris. Sifat penelitian yang dilakukan oleh Penulis yakni deskriptif dengan menjelaskan segala sesuatu yang berkaitan dengan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, data-data yang ada di dalam penulisan hukum ini diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan memilah-milah data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang selanjutnya disusun secara sistematis dan dikaitkan dengan aturan yang relevan.

Terhadap hasil penelitian dan pembahasan dalam Penulisan Hukum ini, diperoleh dua kesimpulan. Pertama, Perusahaan GO-JEK dalam melindungi kepentingan konsumen terhadap penerimaan pesanan yang tidak sesuai dalam layanan jasa GO-FOOD sudah sesuai dengan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak kepada konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Kedua, Penyelesaian perselisihan antara konsumen dengan Mitra pengemudi terhadap wanprestasi yang dilakukan Mitra pengemudi dalam layanan jasa GO-FOOD adalah penyelesaian perselisihan di luar pengadilan dengan cara negosiasi secara kekeluargaan dengan melakukan perundingan melalui komunikasi antara konsumen dengan Mitra pengemudi yang telah mengantarkan pesanan GO-FOOD yang tidak sesuai kepada konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen; Wanprestasi; Upaya Penyelesaian Perselisihan.

¹ Mahasiswa Strata Satu (S-1) pada Departemen Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

² Dosen Pembimbing Penulisan Hukum Konsentrasi Hukum Perdata Universitas Gadjah Mada.

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION ON CONSUMERS DUE TO ORDERS THAT INNACCURATE IN GO-FOOD SERVICES

By:

Herlambang Satriyadhi³, Annisa Syaufika Yustisia Ridwan⁴

The research in this Legal Research is objectively aims to know and analyze about legal protection on consumers due to inaccurate order in GO-FOOD service, and also to know and analyze the dispute resolution between consumers and Partner-Driver because of breach of contract carried out by Partner-Driver in GO-FOOD service.

The research on this Legal Research is an empirical-normative research. The nature of the research that is conducted by the Author is a descriptive nature by comprehensively explain everything related to the result of the study. This Legal Research also uses qualitative method, the data contained in this Legal Research is obtained from the result of library research and field research which then systematically constructed and linked with the relevant rules.

From the results of the research and the analysis in this Legal Research, two conclusions were obtained. First, GO-JEK Company in protecting consumer against the innacurate order on GO-FOOD service is regulated accordingly in Article 4 letter h Law No. 8 of 1999 on legal protection on consumer which guarantees the right of protection on consumers to get compensation and/or changes if goods and/or service are not being provided accordingly. Second, the dispute resolution between consumers and Partner-Driver because of breach of contract carried out by Partner-Driver in GO-FOOD service is out of court dispute resolution through negotiation and communication between consumers and Partner-Driver who have delivered the inaccurate GO-FOOD order.

Keywords: *Legal Protection on Consumer; Breach of Contract; Dispute Settlement.*

³ Civil Law Student of Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada.

⁴ Legal Research Supervisor/Lecturer of Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada.