

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA TRANSAKSI DENGAN SISTEM PEMBAYARAN GO-PAY BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Roman Taruma Dewa¹, Nur Handayati², M.Syahul Borman³

kaisardewa84@gmail.com¹, nur.handayati@unitomo.ac.id², m.syahrul.bormansh@unitomo.ac.id³

Universitas Dr. Soetomo

ABSTRAK

Hukum merupakan seperangkat peraturan yang bersifat memaksa dan mengikat yang dibuat oleh lembaga resmi untuk mengatur tingkah laku masyarakat. Dalam era globalisasi dengan kemajuan teknologi yang pesat, hukum berperan penting dalam menjaga ketertiban, keadilan, dan kepastian hukum, termasuk dalam konteks layanan berbasis teknologi seperti GO-JEK. Penelitian ini menyoroti perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi non-tunai menggunakan sistem pembayaran Go-Pay pada layanan GO-JEK. Kasus yang sering terjadi adalah konsumen mengalami kerugian karena transaksi yang tidak sesuai, seperti pemotongan saldo ganda. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hak-hak konsumen dan tanggung jawab penyedia layanan dalam memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami.

Kata Kunci: Hukum, Perlindungan Konsumen, Go-Pay, GO-JEK.

ABSTRACT

Law is a set of mandatory and binding rules established by official institutions to regulate societal behavior. In the era of globalization and rapid technological advancements, law plays a crucial role in maintaining order, justice, and legal certainty, especially in technology-based services like GO-JEK. This research focuses on legal protection for consumers in cashless transactions using the Go-Pay payment system within GO-JEK services. A common issue arises when consumers face financial losses due to inconsistent transactions, such as double deductions. Based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, this study aims to examine consumer rights and the responsibilities of service providers in compensating for incurred losses.

Keywords: Law, Consumer Protection, Go-Pay, GO-JEK.

PENDAHULUAN

Hukum adalah serangkaian aturan yang diciptakan oleh lembaga resmi untuk mengatur perilaku manusia dalam masyarakat. Fungsi utama hukum adalah untuk memastikan keadilan, ketertiban, dan kepastian hukum dalam kehidupan sosial. Tanpa adanya hukum, konflik kepentingan dalam masyarakat dapat terjadi, mengakibatkan ketidakstabilan dan kekacauan. Hukum berfungsi sebagai mediator dalam menyelesaikan perselisihan dan menjaga keseimbangan antara berbagai kepentingan individu atau kelompok.

Dalam konteks modern, terutama dengan kemajuan teknologi, hukum harus beradaptasi untuk mengatasi tantangan baru yang muncul. Salah satu contoh nyata dari perubahan ini adalah transaksi jual beli online yang semakin marak. Seiring dengan meningkatnya penggunaan internet, model bisnis baru telah muncul, seperti layanan transportasi dan pengantaran yang ditawarkan oleh perusahaan seperti Gojek. Gojek, yang didirikan di Indonesia, telah merevolusi cara orang berinteraksi dengan layanan transportasi dan makanan.

Gojek menyediakan berbagai layanan melalui aplikasi yang dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Fitur-fitur seperti Go-Ride dan Go-Food memungkinkan masyarakat

untuk mendapatkan layanan transportasi dan pengantaran makanan hanya dengan beberapa klik. Keberadaan aplikasi ini telah memudahkan kehidupan sehari-hari dan memberi akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk menggunakan layanan yang sebelumnya sulit dijangkau.

Sistem pembayaran yang disediakan oleh Gojek, yaitu Go-Pay, menjadi salah satu inovasi yang membantu memfasilitasi transaksi non-tunai. Dengan menggunakan Go-Pay, pengguna dapat melakukan pembayaran secara cepat dan aman, sekaligus mendapatkan berbagai keuntungan, seperti promo dan diskon. Meskipun memberikan kemudahan, sistem ini juga membawa tantangan tersendiri, terutama dalam hal keamanan dan perlindungan konsumen.

Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan, ada potensi masalah yang perlu diperhatikan, terutama terkait dengan perlindungan hak-hak konsumen. Persaingan di kalangan pengemudi Gojek yang semakin ketat bisa memicu praktik persaingan tidak sehat, yang berdampak pada kualitas layanan. Ketidakpastian ini dapat menyebabkan konsumen merasa dirugikan, terutama jika mereka tidak mendapatkan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Contoh kasus yang dialami oleh seorang konsumen bernama Wasis mencerminkan tantangan yang dihadapi pengguna Gojek. Wasis mengalami masalah ketika saldo Go-Pay-nya hilang tanpa penjelasan yang jelas dari pihak Gojek. Kasus ini menunjukkan adanya kekurangan dalam perlindungan konsumen, di mana hak-hak mereka tidak terpenuhi dalam situasi tertentu. Hal ini menjadi perhatian serius, karena dapat mengurangi kepercayaan konsumen terhadap layanan yang disediakan.

Perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mengakui hak-hak konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa yang aman dan berkualitas, serta hak atas kompensasi jika barang atau jasa tidak memenuhi standar. Namun, meskipun ada kerangka hukum yang ada, penerapan di lapangan seringkali tidak berjalan sesuai dengan harapan.

Salah satu tantangan utama dalam penegakan hukum perlindungan konsumen adalah kurangnya pengawasan dan penegakan hukum yang efektif. Dalam banyak kasus, konsumen tidak mengetahui hak-hak mereka atau tidak memiliki akses yang memadai untuk menuntut hak-hak tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya upaya peningkatan kesadaran hukum di kalangan masyarakat, agar mereka lebih memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen.

Di samping itu, pihak penyedia layanan, seperti Gojek, juga perlu meningkatkan transparansi dalam operasional mereka. Dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai hak-hak konsumen, proses pengembalian saldo, dan prosedur pengaduan, perusahaan dapat membangun kepercayaan lebih lanjut dengan pengguna. Ini adalah langkah penting untuk menciptakan lingkungan yang lebih adil dan transparan dalam industri layanan berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, kemajuan teknologi dan munculnya layanan berbasis aplikasi seperti Gojek menawarkan banyak manfaat bagi masyarakat. Namun, tantangan dalam perlindungan konsumen tetap ada, dan perlu adanya sinergi antara pemerintah, perusahaan, dan masyarakat untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi. Melalui upaya kolaboratif ini, diharapkan dapat tercipta sistem yang lebih baik dan memberikan keuntungan bagi semua pihak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian menggunakan yuridis normatif, yuridis normatif adalah dengan mengkaji atau menganalisis data sekunder yang berupa bahan-bahan hukum terutama bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memahami hukum sebagai seperangkat peraturan atau norma-norma positif di dalam sistem Perundang-Undangan yang mengatur mengenai kehidupan manusia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menggunakan Transaksi dengan Sistem Pembayaran Gopay

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah segala upaya untuk memastikan adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Salah satu tujuan utamanya adalah meningkatkan pemberdayaan konsumen agar mereka mampu memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya secara tepat. Perlindungan ini juga berlaku dalam penggunaan aplikasi layanan seperti Gojek, khususnya dalam sistem pembayaran non-tunai Go-Pay. Sistem ini didasarkan pada perjanjian yang mengikat antara konsumen dan penyedia layanan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Perjanjian dalam sistem pembayaran Go-Pay dapat diartikan sebagai kesepakatan antara pengguna layanan (konsumen) dan pelaku usaha (penyedia layanan) untuk melaksanakan transaksi pembayaran secara non-tunai. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang telah dipesan, sementara pelaku usaha berkewajiban untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kesepakatan. Dalam hal ini, baik konsumen maupun pelaku usaha harus memenuhi syarat-syarat yang tercantum dalam Pasal 1313 dan Pasal 1320 KUHPerdara agar perjanjian tersebut sah.

Dalam perlindungan konsumen, terdapat dua subjek utama, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Konsumen adalah pengguna barang atau jasa untuk kepentingan diri sendiri atau pihak lain, sementara pelaku usaha adalah penyedia barang atau jasa yang terlibat dalam kegiatan ekonomi di wilayah Indonesia. Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK, di antaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang benar, serta kompensasi atau ganti rugi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain itu, pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen mengenai barang atau jasa yang ditawarkan. Dalam hal sistem pembayaran Go-Pay, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi jika terjadi kesalahan teknis yang merugikan konsumen, seperti yang dialami oleh seorang konsumen yang saldo Go-Pay-nya terpotong dua kali tanpa alasan yang jelas. Pelaku usaha juga harus mendengarkan keluhan konsumen untuk memperbaiki layanan di masa mendatang.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam penggunaan sistem pembayaran Go-Pay didasarkan pada asas kepastian hukum, yang menjamin bahwa kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang diatur secara jelas oleh undang-undang. Selain itu, asas keamanan dan keselamatan konsumen juga harus ditegakkan dalam setiap transaksi, sehingga konsumen merasa terlindungi saat menggunakan layanan.

Namun, dalam praktiknya, sering terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, terutama dalam hal tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi atau kompensasi. Kasus yang dialami oleh seorang pengguna Go-Pay menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha menjalankan kewajibannya dengan baik, terutama dalam hal menyelesaikan klaim konsumen dengan tepat waktu.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 UUPK, yang mengharuskan mereka memberikan ganti rugi dalam waktu maksimal tujuh hari setelah terjadinya kerugian. Namun, dalam banyak kasus, seperti pada sistem pembayaran Go-Pay, konsumen sering kali tidak mendapatkan ganti rugi yang layak meskipun telah melakukan klaim berulang kali. Hal ini menunjukkan perlunya pengawasan lebih ketat dari pihak pemerintah untuk melindungi konsumen.

Perlindungan konsumen yang diberikan oleh pemerintah harus bersifat preventif dan represif. Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran melalui regulasi yang jelas, sementara perlindungan represif memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Namun, pada kenyataannya, masih banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka dan kurangnya edukasi terkait perlindungan konsumen menjadi salah satu hambatan utama.

Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, diperlukan peraturan baru yang lebih relevan untuk melindungi konsumen dalam era digital. Pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen perlu berkolaborasi untuk menciptakan sistem yang lebih baik dalam melindungi hak-hak konsumen dan menjamin kepastian hukum dalam setiap transaksi yang terjadi.

Go-Pay adalah penyelenggara transaksi elektronik berupa uang elektronik yang telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018, penyelenggara sistem uang elektronik wajib memproses transaksi secara domestik dan menerapkan prinsip perlindungan konsumen. Hal ini tercantum dalam Pasal 43, yang menyatakan bahwa penerbit harus memiliki mekanisme penggantian kerugian finansial kepada pengguna, kecuali kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan pengguna.

Dalam kasus pemotongan saldo Go-Pay yang terjadi dua kali saat pemesanan makanan, konsumen tidak melakukan kesalahan, sehingga GO-JEK seharusnya memberikan ganti rugi. Menurut Ibu Lina, S.T., M.Kom., Ph.D., pemotongan saldo tersebut disebabkan oleh kesalahan teknis dari sistem GO-JEK, bukan kesalahan pengguna. Namun, pihak GO-JEK tidak memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami kehilangan saldo, melanggar berbagai pasal dalam perlindungan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang ada masih belum optimal, dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang hak-hak konsumen mengakibatkan kerugian yang dirasakan.

Perlindungan konsumen sangat penting untuk mewujudkan hubungan yang baik antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Regulasi dalam perlindungan konsumen meliputi keterbukaan akses informasi, perlindungan dari praktik menipu, serta peningkatan kualitas pelayanan barang dan jasa. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, konsumen didefinisikan sebagai setiap orang pemakai barang dan jasa. Konsumen memiliki hak-hak tertentu, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang jelas, advokasi, dan kompensasi, yang harus dihormati oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, sangat penting bagi masyarakat untuk memahami hak-hak mereka agar dapat memperjuangkan perlindungan yang semestinya.

B. Tanggung Jawab PT Go-Jek Atas Pengendara Go-Jek Yang Melakukan Tindakan Wanprestasi

a. Hubungan Hukum Pengendara GO-JEK dan PT GO-JEK

Hubungan hukum antara pengendara GO-JEK dan PT GO-JEK Indonesia didasari oleh kesepakatan yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak. Perjanjian pengangkutan merupakan dasar di mana pihak pengangkut (driver) mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang, sementara pihak pengirim (konsumen)

berkomitmen untuk membayar biaya pengangkutan. Dokumen pengangkutan, yang sering berupa surat muatan, mendukung perjanjian ini, meskipun dalam banyak kasus, perjanjian tersebut bersifat lisan. Keinginan untuk mendapatkan kepastian mengenai hak dan kewajiban, cara pembayaran, dan penghindaran tafsiran yang berbeda, seringkali mendorong pihak-pihak untuk menyusun perjanjian secara tertulis.

Dalam konteks ini, pengangkut dan pengirim memiliki hak dan kewajiban yang jelas. Pengangkut berhak menerima pembayaran dan menolak barang yang tidak sesuai, sedangkan kewajibannya mencakup penyelenggaraan pengangkutan dan menjaga barang selama proses tersebut. Di sisi lain, pengirim memiliki hak untuk meminta ganti rugi jika barang mengalami kerusakan atau kehilangan, sementara kewajibannya meliputi pembayaran biaya dan penyediaan barang yang akan diangkut. PT GO-JEK Indonesia berfungsi sebagai pelaku usaha penghubung dan bukan sebagai perusahaan transportasi, sehingga driver GO-JEK tidak memiliki hubungan kerja langsung dengan perusahaan, melainkan dengan konsumen.

b. Pertanggung Jawaban PT GO-JEK Indonesia

PT GO-JEK Indonesia menganggap hubungan dengan pengendara sebagai kemitraan, di mana bagi hasil ditentukan sebesar 80:20—80% untuk pengendara dan 20% untuk perusahaan. Pengaturan kemitraan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, yang mendefinisikan kemitraan sebagai kerjasama yang saling menguntungkan. Meskipun pengendara dan perusahaan memiliki tanggung jawab yang setara berdasarkan kesepakatan bagi hasil, PT GO-JEK tetap bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.

Sebagai penyedia aplikasi transportasi, PT GO-JEK tidak perlu mengurus izin usaha di bidang transportasi, tetapi tetap berkewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa mereka. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan jasa yang setara. Jika terjadi wanprestasi, seperti ketidakmampuan untuk memenuhi prestasi atau keterlambatan dalam pemenuhan, PT GO-JEK juga harus menanggung konsekuensi hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Yang Mengalami Kerugian Atas Tindakan Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pengendara Go-Jek

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian memiliki hak untuk menyelesaikan masalah tersebut secara damai dengan pelaku usaha. Namun, jika upaya damai gagal, konsumen berhak untuk mengambil langkah hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (1). Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (2).

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan terkait ganti rugi dan tindakan pencegahan kerugian di masa mendatang. Proses ini dapat dilakukan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dengan metode konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Konsumen dapat mengajukan gugatan melalui BPSK, yang mencakup individu, kelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen, atau pemerintah, dengan syarat pengajuan yang jelas dan lengkap.

Sidang pertama di BPSK dilaksanakan dalam waktu 7 hari kerja setelah pengajuan, dan ada konsekuensi bagi pihak yang tidak hadir. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat,

tetapi dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Penyelesaian sengketa melalui litigasi juga diatur, namun banyak konsumen enggan mengajukan gugatan di pengadilan. Penyebab keengganan ini antara lain adalah ketidakjelasan norma perlindungan konsumen, proses peradilan yang tidak sederhana, serta sikap menghindari konflik meskipun hak-hak mereka dilanggar.

KESIMPULAN

- a. Bentuk Perindungan hukum yang diberikan konsumen atas adanya wanprestasi yang dilakukan oleh Go-JEK sebagaimana diatur dalam pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b. bahwa bentuk pertanggungjawaban hukum yang dilakukan PT GO-JEK Indonesia kepada konsumen yang dirugikan ialah memberikan ganti rugi berupa pengembalian saldo GO-PAY .
- c. Jika Pelaku Usaha, dalam hal ini PT GO-JEK Indonesia, tidak memberikan ganti rugi, maka pengguna aplikasi atau konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui jalur litigasi dan non litigasi.

Saran

- a. Bahwa PT GO-JEK Indonesia selaku pelaku usaha penghubung diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem pembayaran non tunai, dimana saldo pengguna aplikasi dapat terpotong ketika pengedar benar-benar terbukti telah melakukan prsetasinya.
- b. bahwa diperlukan adanya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat luas mengenai perlindungan hukum terdapat konsumen dalam melakukan transaksi non tunai, sehingga konsumen itu sendiri dapat mempertahankan haknya ketika haknya tersebut dilanggar.
- c. Bahwa Pemerintah Indonesia perlu menentukan regulasi dalam bidang teknologi aplikasi secara tepat sasaran, khususnya teknologi aplikasi yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi jual beli berbasis teknologi aplikasi atau elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., & Ramadhan, A. (2022). Kepastian hukum terhadap hak konsumen di era digital pada transaksi jual beli online. *Al-Mudharabah: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 1–14.
- Asmadi, E. (2018). Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic Payment). *Doktrina: Journal of Law*, 1(2), 90–103.
- Astuti, B., & Daud, M. R. (2023). Kepastian Hukum Pengaturan Transportasi Online. *Al-Qisth Law Review*, 6(2), 205–244.
- Budiono, A. R. (2012). MAKNA " PERINTAH" SEBAGAI SALAH SATU UNSUR HUBUNGAN KERJA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2003 TENTANG KETENAGAKERJAAN. *Arena Hukum*, 5(2), 137–147.
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189.
- Gumanti, R. (2012). Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUHPerdara). *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Husain, I. A., Rohmah, P., & Tukiman, T. (2020). Strategi Pt. Gojek Dalam Mengembangkan Transportasi Publik Berbasis Online Di Indonesia. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(3), 14–23.
- Indonesia, R. (1999). Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Lembaran Negara RI Tahun, 8.
- Kristiyanti, C. T. S. (2022). Hukum perlindungan konsumen. Sinar Grafika.

- Manurung, E. D., Bakar, L. A., & Handayani, T. (2020). Kepastian Hukum Dalam Penyelenggaraan Layanan Dompot Elektronik Dalam Sistem Pembayaran Dikaitkan Dengan Prinsip Lancar, Aman, Efisien, Dan Andal Berdasarkan PBI Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik. *Jurnal Jurisprudence*, 10(1), 33–51.
- Nainggolan, I. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 1060–1067.
- Nomor, U.-U. (8 C.E.). tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Permata, S., & Haryanto, H. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Pay Later. *Krisna Law: Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana*, 4(1), 33–47.
- Prayogo, P. (2014). Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Melalui Internet (Kajian Terhadap Pemberlakuan Transaksi Elektronik dan Perlindungan Hukum). *Lex et Societatis*, 2(4).
- Rudiastari, E. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce di Indonesia. *Soshum: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 71.
- Septiyati, L., & Nurbaiti, S. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay. *Jurnal Hukum Adigama*, 2(1), 842–866.
- Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(3), 46–64.
- Shafrida, S. (2022). Analisis Hukum Perjanjian Antara Driver Gojek Dengan PT. Paket Global Semesta Berdasarkan Perspektif Perundang-undangan Di Indonesia. *Ilmu Hukum*.
- Sitepu, R. I., & Muhamad, H. (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 3(2), 7–14.
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), 53–61.
- Yusri, M. (2011). Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam. *Ulumuddin Journal of Islamic Legal Studies*, 7(1).