



TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA DRIVER GOJEK YANG DIRUGIKAN AKIBAT PEMESANAN FIKTIF DIHUBUNGAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dennisya Maharani, Yuniar Rahmatiar, Muhamad Abas

Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Buana Perjuangan

Abstrak

Pemesanan fiktif merupakan tindakan konsumen yang memesan tanpa niat membayar, sehingga merugikan driver secara finansial dan psikologis. Pemesanan fiktif terjadi ketika konsumen melakukan pemesanan tanpa niat untuk membayar, sehingga menyebabkan kerugian bagi mitra driver yang telah menjalankan kewajibannya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif berbasis studi pustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum bagi mitra driver GOJEK yang dirugikan akibat praktik pemesanan fiktif pada layanan GoFood dan GoMart. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PT. Gojek Indonesia telah menyediakan fitur seperti GoShield dan Lapor Order Fiktif serta memberikan kompensasi, perlindungan yang diberikan masih belum optimal. Mitra driver masih menghadapi risiko kerugian akibat lemahnya sistem keamanan. Secara hukum, mitra driver dapat menempuh upaya non-litigasi dengan melapor kepada PT. Gojek Indonesia, serta litigasi berupa gugatan wanprestasi terhadap konsumen yang melanggar perjanjian. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan perlindungan hukum dan sistem keamanan digital bagi driver GOJEK dalam ekosistem layanan transportasi online.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Driver Gojek, Pemesanan Fiktif.

PENDAHULUAN

Perkembangan internet telah mengalami transformasi signifikan dari fungsi awalnya sebagai alat sederhana menjadi sebuah platform multifungsi

yang memengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk sektor bisnis. Perkembangan ekonomi digital, yang mencakup sektor perdagangan elektronik (*e-commerce*) dan layanan

*Correspondence Address : dennisyamaharani8@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v12i10.2025. 3980-3987

© 2025UM-Tapsel Press

berbasis daring, telah memicu lahirnya berbagai model bisnis yang bersifat inovatif. Salah satu manifestasinya adalah munculnya layanan transportasi berbasis teknologi yang secara fundamental mengubah paradigma dalam industri transportasi, termasuk di Indonesia (Fauziah & Arnu, 2020). Kehadiran layanan taksi daring dan beragam *platform* penyedia kendaraan telah menawarkan alternatif transportasi yang lebih efisien serta mudah diakses oleh masyarakat.

GOJEK, yang berdiri pada tahun 2010, awalnya mengoperasikan layanannya melalui sistem pemesanan berbasis panggilan telepon. Model layanan tersebut kemudian berevolusi dengan peluncuran aplikasi berbasis telepon pintar pada tahun 2015 (Wahid & Puspita, 2017). Layanan seperti "Gofood" dan "Gomart" menjadi fitur unggulan yang mampu mengubah pola konsumsi masyarakat dalam aktivitas belanja daring, khususnya di Indonesia. Di samping itu, GOJEK juga menghadirkan kemudahan sistem pembayaran melalui berbagai opsi, seperti "Gopay" dan metode *Cash On Delivery* (COD), untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Meskipun demikian, terdapat potensi penyalahgunaan layanan oleh konsumen, misalnya praktik pemesanan fiktif, yang berimplikasi pada kerugian bagi penyedia layanan maupun pengemudi ojek daring.

Pemesanan fiktif terjadi ketika pelanggan melakukan pesan tanpa niat untuk membayar, menyebabkan kerugian finansial bagi *driver* (pengemudi) yang telah membeli dan mengantarkan pesanan. Fenomena ini bertentangan dengan hukum yang berlaku dan menuntut adanya perlindungan bagi mitra pengemudi. Tindakan melakukan pemesanan fiktif secara tegas melanggar ketentuan yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menetapkan kewajiban bagi konsumen untuk berperilaku jujur dalam setiap transaksi, baik yang berkaitan dengan pembelian barang maupun pemanfaatan jasa, serta memenuhi tanggung jawab pembayaran sesuai perjanjian yang telah disepakati (Fitriani, 2022).

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah laporan mengenai pemesanan fiktif meningkat secara signifikan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sistem keamanan yang dapat mencegah tindakan curang dari pelanggan yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, rendahnya kesadaran hukum di kalangan masyarakat juga menjadi faktor utama yang menyebabkan praktik ini terus berlanjut.

Dampak dari praktik pemesanan fiktif tidak hanya terbatas pada aspek ekonomi tetapi juga mempengaruhi kondisi psikologis mitra pengemudi. Mereka sering mengalami tekanan emosional akibat ketidakpastian pendapatan dan beban finansial yang ditimbulkan oleh pesanan fiktif. Beberapa kasus bahkan menyebabkan mitra pengemudi mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari karena mengalami kerugian berulang dari pelanggan yang tidak bertanggung jawab.

Jika salah satu kasus pemesanan fiktif di mana pelanggan mengirimkan makanan palsu ke layanan Gofood di Ciruas, Serang, menjadi viral di media sosial, dan belasan pengemudi GOJEK merasa dirugikan dan tidak ditangani dengan serius, kepercayaan mitra pengemudi terhadap perusahaan dapat menurun, yang berpotensi mempengaruhi ketersediaan layanan bagi pelanggan yang jujur. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai kebijakan yang dapat diterapkan oleh PT. Gojek Indonesia untuk memperbaiki sistem keamanan,

serta solusi hukum yang dapat diakses oleh mitra pengemudi untuk mendapatkan perlindungan yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini: (1) Bagaimana upaya penyelesaian yang telah diberikan oleh PT. Gojek Indonesia terhadap mitra pengemudi yang menjadi korban pemesanan fiktif? dan (2) Bagaimana upaya perlindungan hukum yang telah dilakukan oleh PT. Gojek Indonesia dihubungkan dengan UUPK?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif yang berfokus pada studi pustaka (Pratama & Apriani, 2023). Menurut S. et al. (2025) yuridis normatif merupakan penelitian yang mengutamakan analisis terhadap bahan hukum sekunder seperti Undang-Undang, Ajaran, dan Sumber-sumber lain yang relevan dengan topik penelitian. Dalam kajian ini, peneliti meneliti regulasi-regulasi yang mengatur hak dan tanggung jawab PT. Gojek Indonesia, dimana PT. Gojek Indonesia memiliki kewajiban untuk menyediakan sistem keamanan digital dan perlindungan kepada mitra pengemudi, serta harus memberikan kompensasi dan menangani kerugian yang dialami mitra pengemudi karena pesanan fiktif. Di sisi lain, hak PT. Gojek Indonesia mencakup kemampuan untuk mengatur dan mengelola *platform* aplikasi, yang termasuk menetapkan kebijakan, fitur keamanan, serta melakukan penilaian terhadap akun konsumen yang bermasalah.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen (S. et al., 2024), yang kemudian dianalisis secara kualitatif guna memahami norma hukum yang berlaku, sehingga dapat memberikan pemahaman sistematis

tentang pelaksanaan hak dan tanggung jawab PT. Gojek Indonesia dalam memberikan perlindungan hukum kepada mitra pengemudi secara normatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menangani kasus pemesanan fiktif, mitra pengemudi yang dirugikan memiliki opsi untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa melalui mekanisme non-litigasi atau/dan litigasi secara langsung atau setelah non-litigasi gagal sesuai Pasal 45 UUPK.

Selain penyelesaian non-litigasi, Pasal 45 UUPK juga menegaskan bahwa konsumen yang dirugikan berhak mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa yang berwenang atau melalui peradilan dalam lingkup peradilan umum. Selain itu, ketentuan dalam pasal yang sama menegaskan bahwa apabila para pihak yang bersengketa telah menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa di luar jalur peradilan, maka pengajuan gugatan ke pengadilan hanya dimungkinkan apabila mekanisme penyelesaian tersebut dinilai tidak berhasil oleh salah satu atau kedua pihak yang terlibat dalam perselisihan (Kusumadewi & Sharon, 2022).

Dalam peristiwa pemesanan fiktif, mitra pengemudi telah melaksanakan seluruh kewajibannya dengan menyerahkan serta mengantarkan pesanan kepada konsumen. Namun, kegagalan konsumen untuk melakukan pembayaran menimbulkan hak bagi mitra pengemudi untuk menempuh upaya hukum melalui peradilan umum, apabila mekanisme penyelesaian sengketa di luar jalur peradilan tidak mencapai hasil yang memadai, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 UUPK.

Dengan demikian, mitra pengemudi yang menderita kerugian sebagai akibat dari tindakan pemesanan fiktif memiliki legitimasi untuk

menginisiasi proses hukum melalui pengajuan gugatan pada mekanisme litigasi di lembaga peradilan.

Jika dilihat dari perspektif hukum antara PT. Gojek Indonesia dan mitra pengemudi, mitra tersebut dianggap sebagai individu yang bekerja secara mandiri. Sehingga jika mitra pengemudi merasa dirugikan dan ingin mengajukan gugatan, mereka harus melakukannya sendiri. Ini mengacu pada perjanjian kemitraan yang diatur dalam Pasal 113 yang menyatakan bahwa PT. Gojek Indonesia tidak memiliki tanggung jawab apa pun, termasuk dalam mengambil langkah lebih lanjut atau tindakan hukum yang dianggap perlu oleh mitra pengemudi dan PT. Gojek Indonesia, terhadap segala masalah atau perselisihan yang timbul antara mitra pengemudi dan konsumen GOJEK.

Dalam situasi ini, tindakan hukum yang diambil oleh mitra pengemudi bisa berupa gugatan wanprestasi yang merujuk pada pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie atau KUHPerdata) yang menegaskan bahwa setiap perjanjian yang sah menurut hukum memiliki kekuatan hukum yang mengikat bagi para pihak yang terlibat. Pada prinsipnya, ketika pelanggan memesan layanan Gofood/Gomart dan mitra pengemudi menerimanya, itu menunjukkan terjadinya kesepakatan seperti dalam perjanjian konvensional sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdata bahwa dalam transaksi jual beli, kedua belah pihak saling mengikat. Dengan demikian, terjadi hak dan kewajiban yang harus dijalankan oleh tiap-tiap individu.

Dimana konsumen memiliki hak atas pesannya, sementara mitra pengemudi bertanggung jawab untuk membelikan dan mengantarkan pesanan konsumen. Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki tanggung jawab

untuk membayar pesannya dan mitra pengemudi berhak menerima pembayaran dari pesanan konsumen tersebut (Muru & Yodo, 2004).

Dalam perkara pemesanan fiktif, konsumen dinilai telah mengingkari perjanjian dengan tidak melaksanakan kewajiban pembayaran atas pesanan yang dilakukan melalui aplikasi GOJEK. Perilaku tersebut bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK. Pasal 5 UUPK menggariskan kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam setiap transaksi pembelian, sedangkan Pasal 5 huruf c menegaskan kewajiban melakukan pembayaran sesuai kesepakatan yang telah disetujui bersama. Dengan demikian, praktik pemesanan palsu tidak hanya mencerminkan pelanggaran terhadap asas itikad baik, tetapi juga melanggar hak pelaku usaha untuk memperoleh pembayaran yang sah sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK, yang mengatur mengenai kesepakatan atas kondisi serta nilai tukar barang dan/atau jasa.

Mitra pengemudi GOJEK memiliki hak untuk menempuh jalur hukum terhadap konsumen yang melakukan pemesanan fiktif, yang secara yuridis dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi setelah pesanan dilaksanakan. Salah satu prosedur hukum yang dapat dilakukan adalah mengajukan somasi, yakni pemberitahuan atau peringatan tertulis yang disampaikan secara resmi oleh mitra pengemudi kepada konsumen melalui Pengadilan Negeri. Selain mekanisme tersebut, mitra pengemudi juga dapat memberikan peringatan langsung kepada konsumen tanpa perantaraan Pengadilan Negeri, dengan tujuan memberitahukan secara tegas adanya pelanggaran kontraktual yang telah dilakukan. Langkah-langkah ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen agar

memenuhi kewajiban yang tertunda serta memperbaiki pelanggaran wanprestasi yang terjadi.

Jika setelah menerima peringatan konsumen tetap tidak memberikan respons maupun melakukan tindakan korektif atas pelanggaran yang terjadi, maka mitra pengemudi memiliki hak untuk menempuh jalur hukum guna menuntut kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan akibat kelalaian tersebut. Dalam gugatan wanprestasi, fokus tuntutan diarahkan pada pemenuhan hak yang telah disepakati serta pemberian ganti rugi atas kerugian yang dialami. Ganti rugi dalam konteks ini mencakup kerugian yang diakibatkan oleh tindakan lalai maupun perbuatan yang disengaja dari pihak yang melakukan wanprestasi, sebagai konsekuensi dari pemesanan fiktif pada layanan Gofood dan/atau Gomart. Pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen tersebut secara langsung menimbulkan kerugian bagi mitra pengemudi.

Sebagai implikasinya, pihak yang terbukti melakukan pemesanan fiktif wajib menerima konsekuensi hukum yang diajukan oleh mitra pengemudi, yang dapat meliputi: (1) tuntutan pelaksanaan perjanjian sebagaimana mestinya; (2) pembatalan perjanjian disertai pemberian ganti rugi; atau (3) gugatan untuk memperoleh hak yang telah diatur dalam perjanjian beserta kompensasi sebagaimana tercantum dalam Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) (Nur Azza Morlin Iwanti & Taun, 2022).

Tuntutan yang diajukan oleh pihak penggugat tercantum dalam bagian petitum pada dokumen gugatan. Apabila konsumen yang diduga melakukan pemesanan fiktif tidak dapat membuktikan bahwa dirinya tidak melakukan pelanggaran, maka seluruh biaya perkara dibebankan kepada pihak tergugat. Dalam hal ini, mitra pengemudi

berposisi sebagai penggugat, sedangkan konsumen yang melakukan pemesanan fiktif pada layanan Gofood dan/atau Gomart berkedudukan sebagai tergugat, meskipun pengemudi telah memenuhi seluruh kewajibannya dan hanya menantikan pelunasan pembayaran. Tindakan pemesanan fiktif tersebut dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi atau kesalahan konsumen terhadap mitra pengemudi.

Oleh karena itu, konsumen yang terbukti melakukan tindakan tersebut dapat dikenai sanksi hukum, antara lain kewajiban membayar ganti rugi kepada penyedia layanan, pembatalan perjanjian, pengalihan risiko, serta penanggungbiayaan perkara apabila sengketa ini dibawa ke ranah peradilan. Kewajiban pembayaran ganti rugi tidak serta-merta timbul pada saat terjadi kelalaian, melainkan baru berlaku setelah konsumen dinyatakan lalai dan tetap tidak memenuhi kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata.

Dalam kerangka perlindungan terhadap mitra pengemudi, PT Gojek Indonesia telah menerapkan langkah-langkah preventif guna meminimalkan terjadinya pemesanan fiktif. Strategi pencegahan tersebut meliputi implementasi fitur GoShield serta mekanisme Pelaporan Pesanan Palsu. Fitur GoShield berfungsi mendeteksi secara otomatis aktivitas pemesanan dan akun yang terindikasi mencurigakan, termasuk praktik penggunaan Fake GPS maupun aplikasi modifikasi lainnya, untuk kemudian dilakukan penghentian secara langsung.

Selain itu, melalui fasilitas Laporan Order Fiktif, mitra pengemudi diberikan kewenangan untuk mengajukan laporan atas pemesanan yang teridentifikasi mencurigakan. Laporan tersebut selanjutnya akan diverifikasi oleh pihak PT Gojek Indonesia dan, apabila terbukti sebagai pemesanan fiktif, akan dibatalkan secara resmi. Sebagai bentuk

perlindungan dan tanggung jawab, PT Gojek Indonesia juga menyediakan skema kompensasi bagi mitra pengemudi yang mengalami kerugian akibat pemesanan tidak sah. Untuk memperoleh kompensasi tersebut, pengemudi diharuskan melakukan pelaporan kepada layanan pelanggan (*customer service*) PT Gojek Indonesia disertai dengan penyampaian bukti pendukung yang relevan.

Dalam penyelenggaraan layanan GoFood dan GoMart, terdapat dua bentuk hubungan hukum yang terjalin antara mitra pengemudi, PT Gojek Indonesia, dan konsumen. Pertama, hubungan hukum dalam transaksi komersial, di mana mitra pengemudi menyediakan barang atau makanan yang telah dipesan, sementara konsumen berkewajiban melakukan pembayaran sesuai harga yang telah ditentukan. Kedua, hubungan hukum dalam jasa pengiriman, yang menempatkan pengemudi sebagai pihak yang bertanggung jawab atas proses distribusi pesanan hingga sampai pada penerima.

Dalam situasi terjadinya pemesanan fiktif, mitra pengemudi menanggung kerugian akibat telah melaksanakan kewajiban pengantaran, sementara konsumen tidak memenuhi perilaku yang sesuai dengan ketentuan hukum maupun asas itikad baik. Oleh karena itu, penting bagi mitra pengemudi untuk mengidentifikasi indikasi terjadinya pemesanan fiktif melalui pengamatan terhadap pola dan karakteristik pesanan yang terindikasi mencurigakan. Langkah ini diperlukan sebagai tindakan preventif untuk meminimalkan potensi kerugian serta melindungi kepentingan hukum mitra pengemudi (Amalia & Erlina, 2022).

Secara prinsip, penggunaan layanan GoFood dan GoMart oleh konsumen serta penerimaan pesanan oleh mitra pengemudi membentuk suatu transaksi elektronik di antara kedua

belah pihak. Konsep ini sejalan dengan pengertian transaksi elektronik sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), yang mendefinisikannya sebagai perbuatan hukum yang dilaksanakan dengan memanfaatkan komputer, jaringan komputer, atau sarana elektronik lainnya. Lebih lanjut, Pasal 17 ayat (2) UUITE menegaskan kewajiban menjunjung asas itikad baik dalam setiap interaksi maupun pertukaran informasi elektronik yang berlangsung selama proses transaksi.

Mitra pengemudi telah menjalankan tugasnya dengan sungguh-sungguh, memenuhi pesanan konsumen, dan mengantarkannya sesuai alamat yang diminta, sehingga sesuai dengan UUPK Pasal 7 huruf a, mitra pengemudi telah memenuhi kewajibannya dengan baik (Puspa & Raharjo, 2021).

Sejalan dengan hal tersebut, mitra pengemudi telah berusaha keras dalam memberikan layanan terbaik, sehingga PT. Gojek Indonesia berkewajiban menjaga keamanan sistem elektronik dan data pribadi mitra pengemudi sesuai Pasal 26 UUITE, serta memberikan upaya perlindungan terhadap risiko kerugian akibat tindakan seperti order fiktif melalui mekanisme penggantian kerugian dengan laporan yang di tindaklanjuti dalam waktu maksimal 2x24 jam. Selain itu, PT. Gojek Indonesia juga harus memastikan verifikasi identitas pengemudi secara ketat untuk menghindari penyalahgunaan akun yang dapat merugikan konsumen dan mitra, serta mematuhi ketentuan perjanjian kemitraan yang mengatur hak dan kewajiban kedua belah pihak secara seimbang (Putra et al., 2023).

Ditinjau dari sudut pandang yuridis, relasi antara mitra pengemudi

dan PT Gojek Indonesia dibangun atas dasar perjanjian kemitraan yang berdasarkan temuan penelitian, memuat persetujuan mitra pengemudi terhadap syarat dan ketentuan yang dapat diubah sewaktu-waktu, yang sekaligus mencerminkan kesediaan mereka untuk berpartisipasi dalam hubungan kemitraan tersebut. Dalam perjanjian ini, mitra pengemudi diwajibkan memenuhi persyaratan tertentu, antara lain kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang masih berlaku serta kondisi kesehatan yang memadai. Hubungan hukum tersebut bersifat setara karena berlandaskan prinsip kemitraan, sementara PT Gojek Indonesia berposisi sebagai entitas teknologi penyedia platform aplikasi, bukan sebagai perusahaan penyelenggara jasa transportasi.

SIMPULAN

Upaya perlindungan yang telah diberikan oleh PT. Gojek Indonesia yaitu telah menyediakan fitur keamanan seperti GoShield dan pelaporan pesanan fiktif untuk melindungi mitra pengemudi dari pemesanan fiktif, sehingga mitra pengemudi tidak mengalami kerugian. Mitra pengemudi dapat menyelesaikan masalah pesanan fiktif melalui upaya non-litigasi (melapor ke Gojek agar akun konsumen dibekukan) atau litigasi (mengajukan gugatan hukum). Namun, karena perjanjian kemitraan membatasi tanggung jawab Gojek, pengemudi harus menempuh jalur hukum secara mandiri. Tindakan konsumen yang tidak membayar pesanan melanggar UUPK, dan mitra pengemudi berhak menuntut ganti rugi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ke-1 mengucapkan banyak terimakasih kepada penulis ke-2 yang telah menjadi pembimbing dalam penelitian ini. Para penulis secara simultan mengucapkan terima kasih ke redaksi Jurnal NUSANTARA: Jurnal Ilmu

Pengetahuan Sosial. Para penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada komunitas Scholr yang telah menjadi wadah bagi kami untuk menyempurnakan hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A. R., & Erlina. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Sosial Media Instagram. *Alauddin Law Development Journal*, 4(2), 446-454. <https://doi.org/10.24252/aldev.v4i2.19086>
- Fauziah, S. N., & Arnu, A. P. (2020). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Karir Tenaga Kerja di Era Digital pada sebuah Instansi/Organisasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(3.C), 66-74. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/IIWP/article/view/9899/>
- Fitriani, R. (2022). Perlindungan Hukum terhadap Driver GOJEK akibat Pemesanan Fiktif Go-Food dengan Pembayaran COD (Cash On Delivery) pada Aplikasi GOJEK oleh Customer di Wilayah Kota Jember [Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember]. https://digilib.uinkhas.ac.id/11331/1/RISKA_FITRIANI_S20182161.pdf
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie).
- Kusumadewi, Y., & Sharon, G. (2022). Hukum Perlindungan Konsumen (R. Husein (ed.)). Lembaga Fatimah Azzahrah.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). Hukum Perlindungan Konsumen. PT. Raja Grafindo Persada.
- Nur Azza Morlin Iwanti, & Taun. (2022). AKIBAT HUKUM WANPRESTASI SERTA UPAYA HUKUM WANPRESTASI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG YANG BERLAKU. *The Juris*, 6(2), 361-351. <https://doi.org/10.56301/juris.v6i2.601>
- Pratama, D. E., & Apriani, R. (2023). Analisis Perlindungan Hukum Konsumen bagi Penonton Bola dalam Tragedi di Stadion Kanjuruhan. *Supremasi Hukum*, 19(01), 1-15. <https://doi.org/10.33592/jsh.v19i1.2921>
- Puspa, S. M. K., & Raharjo, P. S. (2021). Pemenuhan Hak Konsumen Beserta Kendalanya

Oleh Pelaku Usaha Dalam Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Discretie*, 2(1), 25.
<https://doi.org/10.20961/jd.v2i1.63473>

Putra, G. U., Hamad, I., & Intani, R. (2023). STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN BRAND AWARENESS. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 9(2), 75–88.
<https://doi.org/10.32509/dinamika.v9i2.4284>

S., G. N., Faridah, H., Masrifah, & Pratama, D. E. (2024). Tanggung Jawab Pidana terhadap Masyarakat yang Mengajak Orang Lain untuk Golput dalam Pemilu. *Krtha Bhayangkara*, 18(2), 328–342.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31599/krtha.v18i2.755>

S., G. N., Prijayanti, R. N., Faridah, H., & Pratama, D. E. (2025). *Buku Mengenal Jenis-Jenis Tindak Pidana Pers dalam Peraturan Hukum Pidana Pers di Indonesia* (1 ed.). Deepublish.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Wahid, U., & Puspita, A. E. (2017). Upaya Peningkatkan Brand Awareness PT. Go-Jek Indonesia Melalui Aktivitas Marketing Public Relations. *Jurnal Komunikasi*, 9(1), 31.
<https://doi.org/10.24912/jk.v9i1.265>