



**TANGGUNG JAWAB PT. GOJEK INDONESIA TERHADAP
PENIPUAN BERBASIS SOCIAL ENGINEERING YANG
MENGATASNAMAKAN GOJEK (STUDI KASUS PT. GO-JEK
INDONESIA CABANG MATARAM)**

*PT. GOJEK INDONESIA LIABILITY TOWARDS SOCIAL
ENGINEERING BASED FARUD WHICH ON BEHALF OF PT. GOJEK
(CASE STUDY OF PT. GOJEK INDONESIA MATARAM BRANCH)*

Lia Apriliani, Lalu Wira Pria S., I Gusti Agung Wisudawan

Fakultas Hukum, Universitas Mataram

Corresponding E-mail : liaapriliani49@gmail.com

ABstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab PT. Go-Jek Indonesia terhadap penipuan berbasis *social engineering* yang mengatasnamakan Go-Jek, serta untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen yang dirugikan dari aksi penipuan berbasis *social engineering* yang mengatasnamakan Go-Jek. Metode penelitian ini menggunakan normatif-empiris yang bersifat deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan terdiri atas data primer yakni wawancara dan data sekunder yang berasal dari peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Go-Jek Indonesia enggan untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap kasus penipuan berbasis *social engineering* yang mengatasnamakan Go-Jek meskipun sudah banyak laporan korban terkait kasus tersebut yang mengalami kerugian dan sudah melaporkan kasus tersebut ke pihak kepolisian dalam upaya non litigasi maupun litigasi. Go-Jek menyatakan bahwa kasus penipuan tersebut dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab yang dilakukan dengan cara rekayasa sosial bukan dari Go-Jek. Pihak Go-Jek mengimbau kepada konsumen untuk tidak memberikan kode apapun kepada orang lain. Sebagai bentuk tanggungjawabnya, Go-Jek berjanji untuk memperkuat sistem keamanan aplikasinya dan bekerjasama dengan Kominfo untuk mencegah korban selanjutnya. Penipuan berbasis *social engineering* antara konsumen dengan Go-Jek dalam penelitian ini tidak memiliki penyelesaian sengketa, karena tidak adanya jawaban dan tindakan lebih lanjut dari pihak kepolisian terkait kasus penipuan tersebut ketika korban melaporkannya serta pihak Go-Jek mengklaim bahwa penipuan terjadi bukan kesalahan dari Go-Jek, melainkan dari oknum yang tidak bertanggungjawab yang memanfaatkan informasi dan data konsumen.

Kata Kunci : Tanggungjawab, Kerugian, Penipuan, Rekayasa Sosial, Go-Jek

ABSTRACT

This research aims are to know the liability of PT. Gojek Indonesia social engineering-based fraud on behalf of PT. Gojek Indonesia also to know the consumer dispute settlement which harm by the fraud. Method of this research applies normative empirical legal research and analyzed descriptive qualitatively. The data used consist of primary data which collected by interview and secondary data which come from laws and regulations namely Consumer Protection Law. From this research, it shows that PT. Gojek Indonesia resistant to compensate the loss even though there are plenty of consumer reports regarding social engineering-based fraud and has been process by police office through litigation and non-litigation mechanism. GOJEK has declare that they will not take responsibility for such fraud that conducted by other individual, beyond the company.

GOJEK even urge their consumer to not provide any information or code to other parties. As GOJEK's responsibility, promise to strengthen their security system and cooperate with Kominfo to prevent further victims. Social engineering-based fraud between consumer and PT. Gojek have no dispute settlement process, since there is no response or answer and no further action taken by the police regarding this case because when the victims reported it and also GOJEK claims that such fraud occurs not because of GOJEK faults, but from irresponsible individual who use the consumer data and information.

Keywords: Liability, Loss, Fraud, Social Engineering, Go-Jek

A. PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman, teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan sangat cepat. Pengaruh teknologi yang semakin canggih, membuat perilaku masyarakat menjadi konsumtif, dimana mereka menginginkan sesuatu yang serba instan, serba cepat dan mudah termasuk kemudahan dalam transportasi yang bisa diakses dengan jaringan internet atau disebut dengan transportasi *online*.

Transportasi *online* berbasis aplikasi di Indonesia dikenal dengan nama Go-Jek. Go-Jek adalah salah satu aplikasi penyedia jasa layanan transportasi ojek secara *online* yang bisa di gunakan untuk memesan layanan transportasi, memesan makanan, mengirim barang, serta melakukan transaksi pembayaran, semua fitur tersebut tersedia didalam aplikasi. Dikarenakan semua fitur layanan tersebut hanya dapat dilakukan secara *online*, tidak menutup kemungkinan untuk terjadinya kejahatan-kejahatan yang bisa dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab, terlebih lagi dengan adanya dompet digital pada layanan Go-Jek yaitu Go-Pay yang memudahkan untuk melakukan transaksi keuangan secara *online*.

Dengan mengandalkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi, seseorang dapat dengan mudah melakukan kejahatan-kejahatan dengan cara rekayasa sosial atau *social engineering*. Seperti yang terjadi pada kasus-kasus penipuan Go-Jek dan peretasan akun Go-Jek yang terjadi di masyarakat belakangan ini, penulis pun pernah mengalami kejadian tersebut yang dilakukan dengan cara rekayasa sosial dan mengakibatkan kerugian konsumen yang sangat besar.

Social Engineering atau rekayasa sosial adalah teknik manipulasi yang membuat seseorang memberikan informasi rahasia. Jenis-jenis informasi yang dicari oleh pelaku bervariasi. Ketika seseorang menjadi sasaran, pelaku biasanya mencoba menipu agar memberikan kata sandi semacam kode OTP (*one time password*), ataupun memberikan informasi bank.

Berdasarkan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana tanggung jawab PT. Go-Jek Indonesia terhadap kerugian konsumen atas kasus penipuan berbasis *social engineering* yang mengatasnamakan Go-Jek ? dan 2) Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen yang dirugikan dari aksi penipuan berbasis *social engineering* dengan PT. Go-Jek ?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui tanggung jawab PT. Go-Jek Indonesia terhadap kerugian konsumen atas kasus penipuan berbasis *social engineering* yang mengatasnamakan Go-Jek dan 2) Untuk mengetahui penyelesaian sengketa

konsumen yang dirugikan dari aksi penipuan berbasis *social engineering* dengan PT. Go-Jek.

Manfaat dalam penelitian ini adalah: 1) Manfaat teoritis, diharapkan dapat memberikan gambaran pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum khususnya dalam lingkup bidang hukum bisnis yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen, dan 2) Manfaat Praktis, dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi praktisi hukum, masyarakat khususnya konsumen jasa pelayanan ojek online dalam penyelesaian masalah dibidang hukum yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi ojek online (Go-Jek)

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah normatif-empiris, yang merupakan suatu metode penelitian yang dalam hal ini menggabungkan unsur hukum normatif yang kemudian didukung dengan penambahan data atau unsur empiris.¹ Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), Pendekatan Sosiologis (*Sociological Approach*). Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Data Primer, Data Sekunder, dan Data Tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara: Studi Kepustakaan dan Wawancara (*interview*). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif, yaitu pengolahan data secara mendalam dengan data dari hasil wawancara dan literatur atau didasarkan pada bahan kepustakaan dan data lapangan.

C. PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab PT. Go-Jek Terhadap Penipuan Berbasis Social Engineering Yang Mengatasnamakan Go-Jek di Indonesia

Belakangan ini, teknologi telah berkembang pesat membawa banyak perubahan di segala bidang di Indonesia, salah satunya bisnis transportasi. Banyak bermunculan perusahaan-perusahaan baru, inovasi-inovasi, bahkan sampai muncul berbagai model bisnis baru yang berbasis teknologi.

Go-Jek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan PT. Go-Jek Indonesia ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim.² Warga negara Indonesia lulusan *Master of Business Administration* dari *Harvard Business School*.

Dengan kemajuan serta perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat sebagian orang memanfaatkan untuk melakukan atau memperoleh keuntungan dengan cara yang salah yaitu dengan melakukan penipuan dengan memanfaatkan teknologi internet. Berkembangnya internet juga menyebabkan dampak negatif bagi pengguna

¹ Irwan, *Metodologi Penelitian Hukum*. (2013). Diperoleh tanggal 5 April 2021, pukul 13.55, dari <http://irwaaan.blogspot.co.id/2013/11/metodologi/penelitian-hukum.html>,

² Nadiem Makarim, CEO GO-JEK Indonesia, *New Cities Summit*. (2015). Diperoleh pada tanggal 4 Juli 2021 pada pukul 08.59 Wita, dari <https://web.archive.org/web/20190716190635/http://www.newcityssummit2015.org/speaker/nadiem-makarim/>

internet salah satunya yaitu terjadinya tindakan kejahatan dunia maya (*Cybercrime*) yang dilakukan dengan cara rekayasa sosial (*Social Engineering*).

Social Engineering atau disebut rekayasa sosial adalah sebuah teknik manipulasi yang memanfaatkan kesalahan manusia untuk mendapatkan akses pada informasi pribadi atau data-data berharga.³ Tujuannya sudah pasti memengaruhi korbannya untuk melakukan sesuatu transaksi dengan nominal yang bermacam-macam. Serangan seperti ini dapat terjadi secara *online*, langsung, dan melalui interaksi lainnya yang sulit untuk diduga.

Berdasarkan penelitian penulis, kasus penipuan berbasis *social engineering* atas nama Go-Jek kerap kali menimbulkan banyak korban yang menyebabkan kerugian yang sangat banyak, bahkan *driver* Go-Jek pun banyak yang menjadi korban penipuan dari kasus yang sama.⁴

Berdasarkan yang telah penulis lakukan dengan metode wawancara serta berdasarkan pengalaman penulis yang juga pernah menjadi korban, menghasilkan keterangan tentang kasus penipuan yang berbasis *social engineering* yang mengatasnamakan Go-Jek yaitu sebagai berikut:

Kejadiannya sekitar pukul 12 pada hari Selasa, tanggal 6 Agustus 2019 seorang pria menelpon korban bernama Muhammad Muslim (Mumus). Penelpon memberitahukan bahwa Mumus mendapatkan hadiah bonus dari aplikasi Gojek senilai 2 juta rupiah. Dikarenakan Mumus adalah pengguna baru aplikasi Gojek dan telah menggunakan layanan Go-Food untuk memesan makanan sebanyak satu kali dari akun Gojeknya. Setelah itu, Mumus tidak pernah lagi membuka akunnya sehingga tidak mengetahui bahwa ada pemberitahuan atau notifikasi di dalam akunnya berupa hadiah bonus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen bernama Kurdiawan yang juga pernah menjadi korban penipuan Go-Jek, yang menjadi permasalahannya adalah masalah tanggung jawab Go-Jek.⁵

Go-Jek mengklaim bahwa kasus tersebut murni bukan kesalahan dari Go-Jek, melainkan dari oknum yang tidak bertanggungjawab yang menyalahgunakan informasi dan data dari konsumen Go-Jek. Akan tetapi tetap saja kasus ini ikut menyeret nama baik perusahaan Go-Jek akibat kelemahan dari system aplikasinya yang menyebabkan aplikasi Go-Jek mudah di *hack* oleh orang lain. Saat dikonfirmasi terkait sejumlah kasus penipuan yang terjadi, pihak Go-Jek mengimbau untuk tidak memberikan kode apapun kepada orang lain.

Konsumen yang dirugikan oleh pihak perusahaan tentu tidak terima atas perlakuan dari pihak perusahaan yang menimbulkan kerugian padanya apalagi sampai pelaku usaha beritikad tidak baik, yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi tuntutan konsumen terhadap tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen.

³ <https://www.kaspersky.com/resource-center/definitions/what-is-social-engineering> diakses pada tanggal 5 Juli 2021 pada pukul 11.45 WITA.

⁴ Hasil wawancara dengan Mia Siswaningrum, Selaku *Branch Manager* Go-Jek Indonesia Cabang Mataram pada tanggal 21 Juni 2021 pukul 15.30 Wita

⁵ Hasil Wawancara dengan Kurdiawan selaku Konsumen/Korban, pada tanggal 22 Juni 2021 pukul 15.27 Wita

PT. Gojek Indonesia selaku pelaku usaha yang menyelenggara sistem elektronik pembayaran dalam bentuk Go-Pay Mempunyai kewajiban dalam memberikan sistem layanan elektronik yang andal, selain itu PT. Gojek Indonesia juga mempunyai kewajiban untuk bertanggungjawab apabila terdapat kesalahan maupun kelalain dari PT. Gojek indonesia akibat dari beroperasinya sistem elektronik tersebut kecuali jika kesalahan tersebut disebabkan karena kesalahan, keadaan memaksa maupun kelalaian dari pengguna itu sendiri.

Ganti kerugian merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Penggantian kerugian yang disebutkan pada Pasal 19 ayat (2) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. PT. Gojek dalam hal ini dapat memberikan penggantian kerugian berupa pengembalian saldo Go-Pay seperti sediakala atau dapat juga pengembalian berupa sejumlah uang.

Berdasarkan kasus yang dibahas dalam skripsi ini, Go-Jek harus bertanggung jawab terhadap kerugian sejumlah uang yang dialami oleh Saudara Muhammad Muslim dan jugakorban lainnya.

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah diatur dalam Pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha, khususnya pelaku usaha yang memperdagangkan jasa seperti PT. Gojek Indonesia yang berbunyi:

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan

Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi

Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Apabila pelaku usaha menolak komplain dari konsumen dan enggan untuk membayar kerugian yang dialami konsumen maka itu telah diatur dalam Pasal 22 yang berbunyi:

“Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberikan tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Hilangnya saldo ATM yang dialami oleh penulis dan saudara Muhammad Muslim serta konsumen lainnya, dimana terdapat adanya rincian transaksi yang tidak sesuai

dengan jumlah hadiah yang tertera pada akun Go-Jek Muhammad Muslim. Setelah mengalami kejadian tersebut Muhammad Muslim berupaya menghubungi pihak Gojek untuk meminta kejelasan informasi terkait hilangnya saldo ATM dan tidak terdapat hadiah atau bonus dalam akun Gojeknya. Gojek Indonesia hanya memberikan jawaban kepada saudara Muhammad untuk menunggu selama 1 x 24 jam, namun hingga waktu menunggu sudah lewat, pihak Gojek tidak ada kelanjutan maupun iktikad baik untuk menyelesaikan masalah tersebut. Sehingga saldo ATM milik Muhamamad tidak bisa kembali dan ia merasa dirugikan akibat peristiwa tersebut.

Berkaitan dengan adanya ketidakjelasan informasi serta tanggapan yang buruk atas keluhan kesah konsumen yang diabaikan oleh PT. Gojek Indonesia sudah jelas tidak ada keseimbangan hak dan kewajiban antara pihak pelaku usaha dan konsumen.

Selain itu konsumen secara langsung juga dirugikan secara materiil maupun immateriil karena tidak dipenuhi hak –hak yang sepatutnya didapatkan sesuai yang dicantumkan dalam Pasal 4 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai Hak – hak konsumen yang dilindungi terutama pada poin 8 yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ketika konsumen mengalami kerugian akibat hilangnya saldo ATM dan hadiah bonus Go-Pay.

Bentuk tanggungjawab Go-Jek dalam kasus ini ialah Go-Jek berjanji akan memperkuat sistem keamanan dari aplikasi Go-Jek sehingga tidak ada celah bagi oknum-oknum untuk menyalahgunakan akun Go-Jek konsumen sehingga pengguna/konsumen Go-Jek merasa aman dan nyaman dalam menggunakan aplikasi.⁶

2. Penyelesaiann Sengketa Konsumen yang Dirugikan dari Aksi Penipuan Berbasis Social Engineering dengan PT. Go-Jek.

Konflik atau sengketa berasal dari terminologi kata bahasa Inggris *conflict*, yang berarti persengketaan, perselisihan, percekocan atau pertentangan. Konflik atau persengketaan tentang sesuatu terjadi antara dua pihak atau lebih. Konflik atau sengketa dapat diselesaikan melalui mekanisme litigasi, non litigasi maupun advokasi.⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan para konsumen yang pernah manjadi korban kasus penipuan Go-Jek, kasus penipuan ini sudah merugikan banyak orang, dan tidak sedikit korban sudah melaporkan kepada pihak kepolisian supaya sampai kepada pengadilan dan/atau BPSK, penulis sendiri sudah melaporkan kasus ini kepada pihak kepolisian di Polda NTB didampingi oleh kuasa hukum penulis dari Biro Konsultasi dan Bantuan Hukum Universitas Mataram (BKBH) supaya dapat diselesaikan melalui jalur hukum yaitu BPSK dan pihak Go-Jek selaku pelaku usaha dapat bertanggung jawab terhadap konsumen (korban) sebagaimana yang tercantum di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

⁶ Hasil wawancara dengan Alfianto Domy selaku *Marketing* PT. Go-Jek Indonesia cabang Mataram, pada tanggal 21 Juni 2021 pukul 15.30 WITA

⁷ Rachmad Syafa'at. (2006). *Mediasi dan Advokasi Konsep dan Implementasinya*. Malang: Agritek YPN Malang Kerjasama dengan SOFA Press, hlm. 33

Akan tetapi hingga saat ini, belum terdapat titik penyelesaian terhadap kasus penipuan ini, pihak kepolisian dalam bidang *cybercrime* di Polda NTB tidak dapat memeriksa, menyelidiki, dan memproses lebih lanjut lagi kasus tersebut sehingga tidak bisa sampai kepada BPSK. Laporan hanya sampai kepada kepolisian saja dan tidak mendapatkan titik terang penyelesaiannya.

Karena tidak ada jawaban, tanggapan dan respons dari pihak kepolisian terhadap korban saudara Muhammad Muslim dan penulis, serta ketidakjelasan informasi serta tanggapan yang buruk atas keluhan kesah korban yang diabaikan oleh PT. Gojek Indonesia sudah jelas tidak ada keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Sehingga tidak ada bentuk penyelesaian sengketa antara korban dengan Go-Jek, karena sudah dilakukan berbagai cara untuk menyelesaikan sengketa untuk meminta pertanggungjawaban, akan tetapi Go-Jek dan pihak kepolisian hanya menerima laporan korban saja tetapi tidak memprosesnya ke ranah pengadilan meskipun sudah mendaftarkan perkara kasusnya.

Saudara Muhammad disuruh untuk menunggu selama satu minggu untuk diproses. Akan tetapi, selama satu minggu hingga dua minggu kemudian tidak ada pemberitahuan tentang kelanjutan kasusnya. Hingga saudara Muhammad, penulis, beserta Kuasa Hukum dari Biro Konsultasi dan Bantuan Hukum UNRAM (BKBH) datang kembali ke POLDA NTB untuk mengkonfirmasi kelanjutannya. Tetapi sesampai di POLDA, petugas bagian Ditreskrimsus bidang *cybercrime* mengkonfirmasi bahwa kasus tersebut tidak dapat diproses dengan alasan pelaku *social engineering* tidak dapat terdeteksi sehingga tidak bisa untuk mengidentifikasi pelaku kejahatan tersebut. Jadi, antara konsumen yang menjadi korban dalam kasus tersebut tidak terdapat penyelesaian masalahnya yang mengakibatkan terjadinya kekosongan hukum dalam menyelesaikan masalah.

D. KESIMPULAN

Tanggung jawab pihak Go-Jek terhadap kerugian konsumen atas kasus penipuan berbasis *social engineering* yang mengatasnamakan Go-Jek dikategorikan dalam bentuk tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*Liability Based on Fault*). Adapun bentuk kesalahan dari PT. Go-Jek Indonesia yaitu akibat kelemahan sistem aplikasinya mengakibatkan mudah untuk diretas dan disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen dan tidak memenuhi kewajiban terkait dengan pengembalian ganti kerugian. Sebagai bentuk tanggungjawabnya, Go-Jek berjanji untuk memperkuat sistem keamanan aplikasinya dan bekerjasama dengan Kominfo untuk mencegah korban selanjutnya.

Penipuan berbasis *social engineering* antara konsumen dengan Go-Jek tidak memiliki penyelesaian sengketa, karena tidak adanya jawaban dan tindakan lebih lanjut dari pihak kepolisian terkait kasus penipuan tersebut ketika korban melaporkannya serta pihak Go-Jek mengklaim bahwa penipuan terjadi bukan kesalahan dari Go-Jek, melainkan dari oknum yang tidak bertanggungjawab yang memanfaatkan informasi dan data konsumen, untuk itu Go-Jek mengimbau untuk tidak memberikan kode atau informasi apapun kepada orang lain, bahkan kepada Go-Jek.

DAFTAR PUSTAKA

Buku - Buku

Rachmad Syafa'at. (2006). *Mediasi dan Advokasi Konsep dan Implementasinya*. Malang: Agritek YPN Malang Kerjasama dengan SOFA Press.

Perundang-undangan

Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, LN No. 42 Tahun 1999 TLN No. 3821

Website

Irwan, *Metodologi Penelitian Hukum*. (2013). Dikases tanggal 5 April 2021, Pukul 13.55, dari <http://irwaaan.blogspot.co.id/2013/11/metodologi/penelitian-hukum.html>,

Nadiem Makarim, CEO GO-JEK Indonesia, *New Cities Summit*. (2015). Diperoleh pada tanggal 4 Juli 2021 pada pukul 08.59 Wita, dari <https://web.archive.org/web/20190716190635/http://www.newcityessummit2015.org/speaker/nadiem-makarim/>

<https://www.kaspersky.com/resource-center/definitions/what-is-social-engineering> diakses pada tanggal 5 Juli 2021 pada pukul 11.45 WITA