

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI *DRIVER GO-JEK*
TERHADAP PEMBATALAN PEMESANAN *GO-FOOD*
SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN MENURUT
HUKUM PERDATA
(Studi Di PT. Go-jek Medan)**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum Perdata*

Oleh:

INTAN PERMATA SARI
NPM. 1406200402



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Siagap, Cerdas dan Tanggungjawab

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 05 April 2018, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : INTAN PERMATA SARI
NPM : 1406200402
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER GO-JEK TERHADAP PEMBATALAN PEMESANAN GO-FOOD SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN MENURUT HUKUM PERDATA (Studi di PT. Go-Jek Medan)

Dinyatakan : (A) Lulus Yudisium dengan predikat Istimewa
 () Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
 () Tidak Lulus

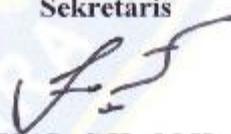
Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam BAGIAN HUKUM PERDATA.

PANITIA UJIAN

Ketua

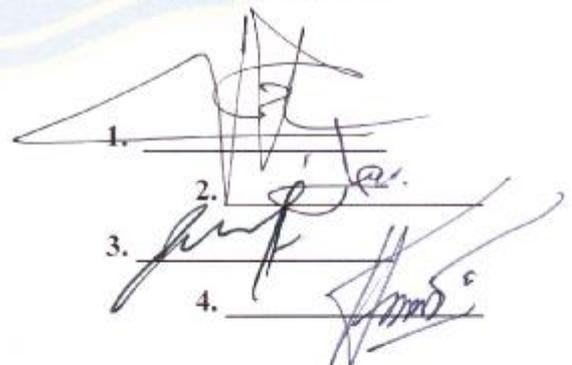
Sekretaris


IDA HANIFAH, S.H., M.H
 NIDN: 0003036001


FAISAL, S.H., M.Hum
 NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. Dr. T. ERWINSYAHBANA, S.H., M.Hum
2. BURHANUDDIN, S.H., M.H
3. SYOFIATY LUBIS, S.H., M.H
4. M. TEGUH SYUHADA LUBIS, S.H., M.H


 1. _____
 2. _____
 3. _____
 4. _____



Slappah, Cerdas dan Sejujurnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata I bagi:

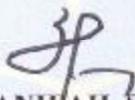
NAMA : INTAN PERMATA SARI
NPM : 1406200402
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER GO-JEK TERHADAP PEMBATALAN PEMESANAN GO-FOOD SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN MENURUT HUKUM PERDATA (Studi di PT. Go-Jek Medan)

PENDAFTARAN : Tanggal 03 April 2018

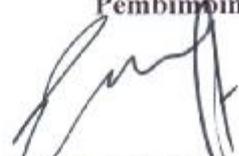
Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Komprehensif, penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM
BAGIAN HUKUM PERDATA

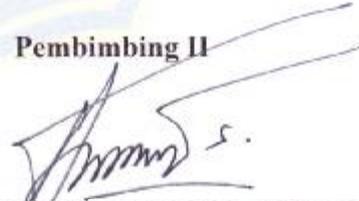
Diketahui
Dekan


IDA HANIBAH, S.H., M.H
NIDN: 0003036001

Pembimbing I


SYOFIATY LUBIS, S.H., M.H
NIDN: 0128017401

Pembimbing II


M. TEGUH SUHADADA LUBIS, S.H., M.H
NIDN: 0018098801



Slappah, Cerdas dan Sempurna

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : INTAN PERMATA SARI
NPM : 1406200402
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER GO-JEK
TERHADAP PEMBATALAN PEMESANAN GO-FOOD
SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN MENURUT
HUKUM PERDATA (Studi di PT. Go-Jek Medan)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian

Medan, 03 April 2018

Pembimbing I

SYOFIATY LUBIS, S.H., M.H
NIDN: 0128017401

Pembimbing II

M. TEGUH SYUMADA LUBIS, S.H., M.H
NIDN: 0018098801

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Permata Sari
NPM : 1406200402
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER GO-JEK TERHADAP PEMBATALAN PEMESANAN GO-FOOD SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN MENURUT HUKUM PERDATA (Studi PT. Gojek Medan)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, April 2018

Saya yang menyatakan



INTAN PERMATA SARI



SURAT KETERANGAN

Dengan ini,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Rindu Ragillia, PR Manager PT. GO-JEK Indonesia, menerangkan bahwa:

Nama : Intan Permata Sari
NPM : 1406200327
Fakultas/Jurusan : Hukum/ Ilmu Hukum Perdata
Instansi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Yang tersebut di atas benar telah melakukan interview tertulis untuk skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER GO-JEK TERHADAP PEMBATALAN PEMESANAN GO-FOOD SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN MENURUT HUKUM PERDATA”**.

Demikian surat ini disampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 29 Januari 2018
PT. GO-JEK Indonesia

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Rindu Ragillia".

Rindu Ragillia
PR Manager
PT. GO-JEK Indonesia



Unggul, Cerdas, Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id
Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

KARTU BIMBINGAN
SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : INTAN PERMATA SARI
NPM : 1406200402
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN BAGI DRIVER GO-JEK TERHADAP
PEMBATALAN PEMESANAN GO-FOOD SECARA SEPIHAK OLEH
KONSUMEN MENURUT HUKUM PERDATA (Studi di PT. Go Jek
Jalan Perintis Kemerdekaan Medan)
PEMBIMBING I : SYOFIANTY LUBIS, SH., MH
PEMBIMBING II : MHD. TEGUH SYUHADA LUBIS, SH., MH

Table with 4 columns: TANGGAL, MATERI BIMBINGAN, KONSULTASI LANJUTAN, PARAF. Contains handwritten entries for dates from 24-3-2018 to 3-03-'18 and corresponding consultation topics and signatures.

Diketahui Dekan

(Ida Hanifah, S.H., M.H)

Pembimbing I

(Syofianty Lubis, SH., MH)

Pembimbing II

(Mhd. Teguh Syuhada Lubis, SH., MH)

ABSTRAK

Perlindungan Hukum Bagi *Driver Go-jek* Terhadap Pembatalan Pemesanan *Go-food* Secara Sepihak Oleh Konsumen Menurut Hukum Perdata

Intan Permata Sari

NPM: 1406200402

Perlindungan hukum bagi *driver go-jek* terhadap pembatalan pemesanan *go-food* secara sepihak oleh konsumen dimana permasalahan tersebut adalah disebabkan karena tidak adanya mekanisme ganti rugi yang diberikan pihak *Go-Jek* selaku penyedia aplikasi kepada pihak *driver*, mengingat bahwa kerugian yang dialami *driver* diluar dari kesalahan *driver* itu sendiri melainkan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum deskripsi dengan jenis yuridis empiris dimana dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder) pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein*), dimana dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari lapangan, pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan atau menggabungkan bahan-bahan hukum (data sekunder) dengan data primer yang diperoleh.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa perlindungan hukum bagi *driver go-jek* terhadap pembatalan pemesanan *go-food* secara sepihak oleh konsumen di dalam perjanjian kemitraan menjelaskan bahwa PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) tidak bertanggungjawab atas kerugian yang menimpah *driver go-jek* dan juga mengacu pada hubungan hukum bahwa PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) dengan *driver* merupakan subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen, sehingga permasalahan *driver* menjadi tanggung jawab *driver* sendiri. Didalam KUHPerdata telah ditentukan menurut Pasal 1338 KUHPerdata, perjanjian yang dibuat dengan sah dan mengikat berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya, tidak dapat dibatalkan tanpa persetujuan kedua belah pihak, dan harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Jika pihak yang satu tidak memenuhi prestasinya, pihak yang lain berhak mengajukan gugatan ke muka pengadilan, dan pengadilan akan memaksakan pemenuhan prestasi tersebut dengan menyita dan melelang harta kekayaannya sejumlah yang wajib dipenuhinya kepada pihak lain.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Perjanjian, *Go-Food*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim,

Alhamdulillah Robbil a'lamiiin, segala puji hanya bagi ALLAH SWT. Hanya kepada-Nya kita meminta pertolongan dan meminta ampunan-Nya serta perlindungan-Nya dari keburukan diri dan kejelekan amalan kita, dan barangsiapa yang ditunjuki oleh ALLAH SWT maka tidak akan ada yang dapat menyesatkannya, dan barangsiapa yang disesatkan oleh ALLAH SWT maka tidak akan ada yang mampu memberikannya petunjuk. Shalawat beriring salam penulis haturkan kepada junjungan umat, suri tauladan yang baik Rasulullah Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dimana hal tersebut merupakan kewajiban bagi setiap mahasiswa dan mahasiswi yang ingin menyelesaikan perkuliahannya. Adapun judul penulis kemukakan **“Perlindungan Hukum Bagi Driver Go-Jek Terhadap Pembatalan Pemesanan Go-Food Secara Sepihak Oleh Konsumen Menurut Hukum Perdata”**.

Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat secara optimum bagi para pembaca serta kelangsungan dunia pengetahuan dan pendidikan yang lebih terkonsep, agar kelak dapat disusun suatu undang-undang tentang perikatan, hingga dapat tercipta suatu sistem hukum nasional yang bukan hanya sekedar tambal sulam dalam bagian Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih yang sebaik-baiknya kepada:

Terkhusus kedua orang tua penulis Ayahanda Abdi Yasa dan Ibunda Suryani, terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa dan ridho Ayah dan Mama, dan atas nasehat serta motivasi yang tak putus-putus diberikan kepada penulis. Terima kasih juga kepada Abangda Aldriansyah Habib dan Anggara Habib yang telah selalu memberi semangat kepada penulis dan mendoakan penulis untuk segera mendapatkan gelar sarjana. Pada kesempatan ini penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Ida Hanifah S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Faisal S.H., M.Hum dan Bapak Zainuddin S.H., M.H, selaku wakil Dekan I dan wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Faisal Riza S.H., M.H, selaku kapala jurusan Hukum Perdata.
5. Ibu Sofiaty Lubis S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membantu dan membimbing Penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

6. Bapak Muhammad Teguh Syuhada S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing II yang juga selalu membantu dan membimbing Penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen sebagai tenaga pendidik di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah bersedia member ilmu dan pandangan hidup kepada Penulis selama Penulis menempuh ilmu di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan dalam menyelesaikan Skripsi ini, khususnya Pikek Rahmat Pratiwi, Irma Suryani Matondang, Puput Wulandari Panjaitan, Dhea Deninta dan Chalisa Dewi Lestari.

Disadari sepenuhnya keterbatasan yang dimiliki, kekurangan dan kekhilafan yang ada pada diri penulis. Meskipun telah berusaha untuk memberikan yang terbaik namun masih banyak kekurangan-kekurangan atau kesalahan-kesalahan. Maka untuk itu dengan senang hati penulis menerima saran-saran dan kritik yang sehat dari semua pihak yang sifatnya membangun guna melengkapi kesempurnaan Skripsi ini, yang kelak dapat berguna untuk semua pihak.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
B. Tujuan Penelitian.....	8
C. Metode Penelitian.....	9
1. Sifat Penelitian	9
2. Sumber Data.....	9
3. Alat Pengumpul Data.....	11
4. Analisis Data	11
D. Definisi Operasional.....	11
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Perlindungan Hukum.....	15
B. Perjanjian	17
1. Pengertian perjanjian	17
2. Perjanjian jual beli.....	18
3. Perjanjian jual beli <i>online</i>	20
C. Wanprestasi.....	22
D. PT. Karya Anak Bangsa (<i>Go-jek</i> Indonesia)	23

E. Konsumen.....	26
F. Hukum Perdata.....	28
1. Definisi Hukum Perdata.....	28
2. Kaidah dan Luas Kajian Hukum Perdata.....	29
BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Pengaturan Hukum Terhadap Perjanjian Antara Pihak Konsumen Dengan <i>Driver Gojek</i> Menurut Undang-Undang.....	30
B. Upaya <i>Driver Go-Jek</i> Terhadap Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Konsumen Karena Pembatalan Pemesanan <i>Go-Food</i> Oleh Konsumen.....	39
C. Perlindungan Hukum Bagi <i>Driver Go-Jek</i> Terhadap Kerugian Pembatalan Pemesanan <i>Go-Food</i> Secara Sepihak Oleh Konsumen <i>Go-Jek</i>	54
BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Fenomena transportasi jalan *online* merupakan fenomena perkembangan dunia transportasi orang atau barang dan komunikasi diseluruh dunia pada umumnya serta salah satunya pada khususnya di Indonesia. Salah satu contoh perkembangan terbaru dalam bidang transportasi darat di Indonesia adalah *Go-jek*. *Go-jek* adalah sebagai perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Inovasi transportasi yang demikian merupakan terobosan baru yang bersifat multikreatif, yang tidak hanya menjadi sumbangan dalam perkembangan transportasi nasional, tetapi juga menciptakan lapangan pekerjaan yang sangat signifikan bagi masyarakat Indonesia.

Go-Jek merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi *online*. *Go-Jek* adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja diberbagai sektor informal di Indonesia. *Go-Jek* bermitra dengan sekitar 200.000 pengemudi ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia untuk menyediakan berbagai macam layanan termasuk transportasi dan pesan antar makanan.¹

Transportasi *online* terdapat aplikasi yang dikembangkan oleh *Go-Jek* dalam berbagai fitur, antara lain: *Go-Ride* atau layanan transportasi menggunakan sepeda motor yang dapat mengantar anda keberbagai tempat, *Go-Car* atau layanan transportasi menggunakan mobil yang mengantar anda ke berbagai tempat, *Go-*

¹ Go-jekindonesia. 2017." Apa itu go-jek", melalui www.go-jekindonesia, diakses tanggal 1 febuari 2018 pukul 04.30 WIB.

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 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 memonitor jadwal layanan bus TransJakarta dan memesan *Go-Ride* untuk mengantar ke halte dan *Go- Pay* atau layanan dompet virtual untuk transaksi di dalam aplikasi layanan *Go-Jek*.²

Salah satu fitur *Go-Jek* adalah *Go-Food*. Layanan pesan antar makanan ini memiliki ribuan *partner outlet* dari total 35.000 restoran yang telah terdaftar di dalam aplikasi *Go-Jek* di 10 kota . Cara memesan makanan pada aplikasi *Go-Jek* cukup dengan memilih *restaurant* pada aplikasi, memilih menu makanan yang diinginkan dan kemudian muncul total harga yang harus dibayarkan. Informasi kemudian terkirim ke *server Go-Jek* dan sistem informasi *Go-Jek* meneruskan informasi ke *driver* yang berada disekitar lokasi. *Driver* menerima orderan, memesan makanan yang dipesan dengan membayar terlebih dahulu pesanan tersebut, kemudian mengantarkan makanan ke tempat yang ditentukan pemesan.³

Salah satu karakteristik *Go-jek* adalah adanya sintesis antara metode pengangkutan konvensional dengan metode transaksi yang bersifat elektronik.

²Adri Inggil Makrifah, 2017. “Kepastian Hukum Terhadap Fitur “*Shopping*” Dalam Aplikasi Layanan Gojek”, melalui Website Repository.Unhas.ac.id, diakses tanggal 12 Februari 2018 Pukul 04.30 WIB.

³*Ibid.*

Karakteristik *Go-jek* dapat dikatakan merupakan karakteristik yang unik, karena menggabungkan pengangkutan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Sistem elektronik adalah sistem komputer yang dalam arti luas tidak hanya mencakup perangkat lunak perangkat keras dan perangkat lunak komputer, tetapi juga mencakup jaringan telekomunikasi dan atau sistem telekomunikasi elektronik. Sistem elektronik juga digunakan untuk menjelaskan keberadaan sistem informasi yang merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, mengirimkan dan atau menyebarkan informasi elektronik.⁴

Sistem informasi secara teknis dan manajemen sebenarnya adalah perwujudan penerapan produk teknologi informasi ke dalam suatu bentuk organisasi dan manajemen sesuai dengan karakteristik kebutuhan pada organisasi tersebut dan sesuai dengan tujuan peruntukannya. Dalam perkembangannya, asas hukum kebebasan berkontrak dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan dunia bisnis dan perdagangan yaitu kepraktisan, efisiensi dan efektivitas 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 yang menjadi pedoman hidup bangsa Indonesia.

⁴Andika wijaya. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Dan Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 10.

Pembuatan perjanjian-perjanjian melalui media elektronik yang merupakan kosekuensi dari perkembangan pesat dibidang teknologi informasi telah diantisipasi secara hukum oleh Pemerintah Republik Indonesia ketika pada tanggal 21 April 2008 diundangkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dilaksanakan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Ketika perjanjian pengangkutan barang/orang yang dilakukan melalui media internet sudah disepakati oleh para pihak, dengan prosedur-prosedur yang ditentukan oleh perusahaan angkutan umum dalam syarat dan ketentuan, pada saat itu muncul hak dan kewajiban bagi para pihak dalam transaksi elektronik tersebut, yang berlaku mengikat sebagaimana ketentuan undang-undang.

Hak dan kewajiban itu tertuang dalam perjanjian elektronik (*e-contract*). Ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam perjanjian elektronik mengikat para pihak.⁵ Pasal 1338 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), menyebutkan bahwa di dalam perjanjian terdapat persetujuan-persetujuan dimana telah disepakati oleh para pihak yang melakukan perjanjian sehingga tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan tidak cukup untuk itu.⁶

⁵*Ibid*, halaman 82.

⁶Abdulkadir Muhammad. 2011. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandar Lampung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 240.

Keberadaan fitur *Go-food* pada aplikasi *Go-jek* akan mempermudah layanan pesan-antar makanan bagi konsumen yang tidak dapat membeli makanan secara langsung di *restaurant* yang tidak memiliki layanan pesan-antar makanan sendiri. Jadi jika dilihat dari sistem fitur *Go-food* pada aplikasi *Go-jek* konsumen melakukan transaksi jual-beli makanan dan atau minuman bukan pada *restaurant* namun melalui aplikasi *Go-jek*, yang dalam hal ini dilakukan secara langsung antara konsumen dengan *driver Go-jek* yang telah terpilih dan bersedia melakukan transaksi jual beli makanan dan atau minuman yang dipesan oleh konsumen melalui aplikasi *Go-jek* pada layanan *Go-food*.

Terdapat kelemahan pada aplikasi tersebut yang berpotensi mengakibatkan adanya kerugian bagi *driver*. Pemesanan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab melalui aplikasi *Go-Food* yang memberikan alamat tujuan yang tidak benar atau konsumen memutuskan koneksi saat pengantaran pesanan makanan oleh *driver Go-Jek* sedang berlangsung. Hal ini jelas merugikan pihak *driver* karena mekanisme pembayaran dalam aplikasi ini membebankan kepada *driver* untuk membayar makanan yang telah dipesan lalu kemudian diantarkan ke alamat yang diberikan oleh pemesan.⁷

Kasus order fiktif ini merugikan para *driver* ojek online, *driver* justru mengorbankan uang sekolah anak seperti yang dialami oleh *driver* itu diketahui bernama Erik yang diberitakan pada media Kompas.⁸ Dan kasus lainnya yang dialami oleh Nuryansah yang mengalami kerugian sebesar Rp. 187.000,- yang

⁷ Go-jekindonesia. *Op.Cit.*

⁸Aditya Fajar Indrawan. 2017. “*Driver Go-jek* Jadi Korban Order Fiktif”, melalui, www.beritaonlinekompas.com, “layanan go-jek indonesia”. Diakses tanggal 1 febuari 2018, pukul 07.00 WIB.

uang tersebut adalah upah selama 2 pekan melakukan pekerjaan sebagai *driver go-jek* dan harus hilang akibat pembatalan sepihak oleh konsumen pemesan *go-food* dengan tidak dapat dihubungnya lagi konsumen yang melakukan pemesanan tersebut.⁹

Permasalahan ini diperparah dengan tidak adanya mekanisme ganti rugi yang diberikan pihak *Go-Jek* selaku penyedia aplikasi kepada pihak *driver*, mengingat bahwa kerugian yang dialami *driver* diluar dari kesalahan *driver* itu sendiri. Permasalahan-permasalahan pada transportasi *online* kasus order fiktif juga sering terjadi pada aplikasi *Go-Jek* seperti, *Go-mart*, dan *Go-shop* yang merugikan pihak *driver* yang merupakan bagian dari pelaku usaha dalam transportasi *online* karena ada itikad tidak baik dari konsumen.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk meneliti fenomena tersebut dan mengkajinya dalam skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi *Driver Go-jek* Terhadap Pembatalan Pemesanan *Go-food* Secara Sepihak Oleh Konsumen Menurut Hukum Perdata”**.

1. Rumusan masalah

Permasalahan merupakan dasar dari suatu kerangka pemikiran sehingga adanya permasalahan tersebut, maka dari itu telah dirumuskan beberapa permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam skripsi ini. Permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaturan hukum terhadap perjanjian antara pihak konsumen dengan *driver go-jek* menurut peraturan perundang-undangan?

⁹Muhammad fatih. 2017. “*Order Fiktif Go-food*”, melalui, transonlinewatch.com. Diakses tanggal 1 febuari 2018, pukul 07.00 WIB.

- b. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh *driver go-jek* terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen karena pembatalan pemesanan oleh konsumen?
- c. Bagaimana perlindungan hukum *driver go-jek* terhadap pembatalan pemesanan layanan *go-food* secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen?

2. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis yaitu:

- a. Secara teoritis dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu hukum sebagai pedoman dalam kajian mengenai perlindungan hukum terhadap *driver go-jek* serta *driver-driver* layanan pengangkutan barang dan atau orang secara *online*.
- b. Secara praktis bermanfaat bagi masyarakat terutama khususnya *driver go-jek* yang dirugikan dalam melakukan layanan pengangkutan barang dan atau orang secara *online* yang disebabkan oleh konsumen *go-jek*.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah mengungkapkan sasaran secara tegas apa yang ingin dicapai di dalam melaksanakan penelitian ini.¹⁰ Adapun tujuan penelitian berdasarkan uraian latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap perjanjian antara pihak konsumen dengan *driver go-jek* menurut peraturan perundang-undangan.

¹⁰ Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan: Fakultas Hukum UMSU, halaman 5.

2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh *driver go-jek* terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen karena pembatalan pemesanan oleh konsumen.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum *driver go-jek* terhadap pembatalan pemesanan layanan *go-food* secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen.

C. Metode Penelitian

Guna mencapai hasil yang maksimal, maka diperlukan ketelitian, kecermatan dan usaha yang gigih dalam menggali informasi yang menjadi kebutuhan dalam penelitian ini. Adapun metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis dalam menyusun dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan topik, judul dan juga permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini, maka penulisan akan menggunakan metode penelitian sebagai berikut:¹¹

1. Sifat penelitian

Berdasarkan judul penelitian dan rumusan masalah, sifat penelitian yang digunakan adalah deskripsi dengan jenis yuridis empiris. Pendekatan yuridis (hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*), dimana dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder).

¹¹Soerjno Soekanto. 2011. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia, halaman 20.

Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein*), dimana dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari lapangan. Jadi, pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan atau menggabungkan bahan-bahan hukum (data sekunder) dengan data primer yang diperoleh.

2. Sumber data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari lapangan
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari studi kepustakaan atau studi literatur yang terdiri atas:

- 1) Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas.

Bahan hukum primer ini pada dasarnya berkaitan dengan bahan-bahan pokok penelitian yang sifatnya mengikat dan biasanya berbentuk himpunan peraturan perundang-undangan seperti:

- a) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- b) Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- d) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- e) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi & Transaksi Elektronik
- f) Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

- g) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
 - h) Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
 - i) Peraturan-peraturan terkait lainnya.
- 2) Bahan hukum sekunder yang dipakai dalam penulisan berupa bacaan yang berkaitan dengan materi yang diteliti seperti buku-buku dan karya tulis ilmiah yang terkait.
- 3) Bahan hukum tersier berupa bahan-bahan yang diberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan menggunakan kamus hukum dan wikipedia (internet).

3. Alat pengumpul data

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:¹²

- a. Studi dokumen, dilakukan dengan cara mempelajari dan membahas hasil penelitian mengenai peraturan-peraturan dan buku-buku serta mempelajari dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan pembahasan dalam penelitian ini.
- b. Wawancara, adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara lisan dengan pihak-pihak terkait. Dalam penulisan kali ini, teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yaitu suatu wawancara yang disertai dengan suatu daftar pertanyaan yang disusun sebelumnya dan pertanyaannya dapat berkembang dengan jalannya wawancara. Penulis melakukan penelitian di Kota Medan yaitu di kantor

¹² *Ibid*, halaman 22.

PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) Medan dengan pertimbangan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam rangka penulisan ini.

4. Analisis Data

Data yang diperoleh dari studi lapangan dan studi kepustakaan dikumpulkan serta diurutkan dalam satu pola, kategori, dan uraian dasar. Sehingga dapat diambil pemecahan masalah yang akan diuraikan dengan menggunakan analisis kualitatif.

D. Definisi Operasional

Penelitian ini terdapat beberapa definisi operasional yang menjadi dan atau menggambarkan hubungan antara konsep-konsep atau definisi-definisi khusus yang akan dikaji, berguna untuk mempersempit cakupan makna variabel sehingga data yang diambil akan lebih terfokus kepada pokok-pokok pembahasan yang termaksud dalam rumusan masalah penelitian ini.¹³ Dan adapun yang menjadi definisi operasional penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum adalah suatu bentuk upaya atau tindakan untuk melindungi subyek hukum dari perbuatan sewenang-wenang atau tindakan yang menyalahi hak-hak yang seharusnya diterima atas pemenuhan dari setelah terlaksananya kewajiban. Berkaitan dengan judul skripsi ini perlindungan hukum diberikan kepada *driver go-jek* yaitu sebagai pelaku usaha, berarti hukum diharapkan dapat memberikan perlindungan terhadap hak-hak *driver*

¹³ Bambang Dwiloka dan Rati Riana. 2012. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta: Rineka Cipta, halaman 30.

go-jek dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak *driver go-jek* tersebut dalam melakukan kegiatan usahanya. Dengan kata lain, perlindungan hukum merupakan sebagai suatu konsep penerapan terhadap fungsi hukum itu sendiri dan upaya pemerintah dalam perlindungan hukum tersebut berupa regulasi hukum terhadap subyek hukum yang dimaksud.

2. *Diver go-jek* adalah pihak yang melaksanakan antar jemput barang dan atau orang, pesan antar orang, pesan antar barang yang sebelumnya telah dipesan oleh konsumen atau jasa lainnya melalui aplikasi *go-jek* dengan menggunakan kendaraan yang dimiliki oleh *driver* sendiri. *Go-jek* adalah sebuah perusahaan yang melakukan sebuah kegiatan usaha sebagai pengelola penyedia jasa pihak ketiga yang bekerja sama dengan *AKAB*. *AKAB* adalah pemilik aplikasi *go-jek* yang dimanfaatkan oleh konsumen yang telah terdaftar untuk memperoleh jasa layanan antar jemput barang dan atau orang, layanan pesan antar barang ataupun jasa lainnya dengan kendaraan.¹⁴ Dan dalam penelitian ini *driver go-jek* yang menjadi pembahasan adalah *driver* yang melakukan kegiatan usaha dalam hal layanan pesan antar barang yang sebelumnya telah dipesan oleh konsumen melalui aplikasi *go-jek*.
3. Pembatalan pemesanan adalah tindakan membatalkan pesanan suatu barang yang sebelumnya telah dipesan oleh seorang pemesan, yang dalam penelitian ini tindakan tersebut dilakukan oleh konsumen *go-jek* terhadap *driver go-jek* yang melakukan kegiatan usaha layanan pesan antar barang melalui aplikasi *go-jek*.

¹⁴ Go-jekindonesia. *Op.Cit.*

4. Sepihak adalah satu pihak dalam suatu perjanjian, dimana dalam penelitian sepihak yang dimaksud adalah pihak konsumen yang merupakan subjek dalam perjanjian, membatalkan perjanjian dengan *driver go-jek* terhadap pemesanan *go-food* yang merupakan pesanan dari konsumen tersebut.
5. *Go-food* adalah salah satu layanan yang tersedia dalam aplikasi *go-jek*, layanan ini merupakan layanan untuk melakukan pesan antar makanan dan atau minuman, dimana konsumen memilih sendiri makanan dan atau minuman yang ingin mereka pesan, lalu *driver go-jek* yang menerima pemberitahuan pemesan tersebut akan membelikan pesanan tersebut dengan uang *driver go-jek* itu sendiri dan selanjutnya diantar ke konsumen kemudian konsumen membayar kepada *driver* sesuai dengan harga yang tercantum di dalam aplikasi *go-jek* biaya yang dibayar konsumen adalah biaya harga makanan dan atau minuman yang dipesan dengan biaya ongkos kirim pesanan tersebut.
6. Konsumen adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain untuk tujuan tertentu¹⁵. Dalam penelitian ini konsumen yang dimaksud adalah konsumen layanan aplikasi pengangkutan online jenis *go-jek*.
7. Hukum perdata adalah segala aturan hukum yang mengatur hubungan hukum antara orang yang satu dengan orang yang lain dalam hidup bermasyarakat¹⁶. Hukum perdata yang dianalisis dalam penulisan skripsi ini adalah adanya hubungan tentang perjanjian antara orang yang satu dengan orang yang lain

¹⁵Zulham. *Op. Cit*, halaman 19.

¹⁶Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, halaman 2.

dimana dalam penelitian ini perjanjian yang dibahas adalah bentuk perjanjian secara *online* jika dilihat berdasarkan ketentuan hukum perdata, yang bersumber dari Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan pada masyarakat terhadap hak-haknya atau tindakan-tindakan yang dapat merugikan. Pengertian perlindungan hukum menurut para ahli:¹⁷

1. Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.
2. Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :

- a) Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

- b) Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Perlindungan hukum yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ditunjukkan pada pelaku usaha. Dimana pelaku usaha yang dimaksud yaitu *driver*

¹⁷Dian Mega Erianti Renouw. 2016. *Perlindungan Hukum E-Commerce*. Jakarta: Pramuka Grafika, halaman 183.

Go-jek, disebut sebagai pelaku usaha karena *driver Go-jek* adalah subyek hukum yang menjadi bagian dalam suatu badan usaha yang berbadan hukum yaitu PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek Indonesia*). *Driver Go-jek* dalam usahanya adalah pihak yang melaksanakan antar jemput barang dan atau orang maupun pesan antar barang yang sebelumnya telah dipesan konsumen melalui aplikasi *Go-jek* dengan menggunakan kendaraan milik *driver* sendiri. Jadi *driver Go-jek* adalah pelaku usaha dalam bidang transportasi atau pengangkutan atau disebut sebagai penyedia jasa pengangkutan barang dan atau orang yang bekerjasama dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek Indonesia*) sebagai pemilik aplikasi *Go-jek*.

B. Perjanjian

1. Pengertian perjanjian

Pasal 1313 KUHPerdota mengatur bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya. Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Pengertian ini sebenarnya tidak begitu lengkap, tetapi dengan pengertian ini sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan dirinya kepada pihak lain.¹⁸

Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa di mana ada seorang berjanji kepada seorang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua

¹⁸Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, halaman 289.

orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.¹⁹

Menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Maksudnya, kedua pihak tersebut sepakat untuk menentukan peraturan atau kaidah atau hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dilaksanakan. Kesepakatan tersebut adalah untuk menimbulkan akibat hukum, yaitu menimbulkan hak dan kewajiban, sehingga apabila kesepakatan itu dilanggar maka akan ada akibat hukumnya atau sanksi bagi si pelanggar.²⁰

2. Perjanjian jual beli

Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan *contract of sale*. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdara. Menurut Pasal 1457 KUHPerdara yang mengatur bahwa perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Unsur-unsur pokok perjanjian jual beli adalah barang dan harga. Sesuai dengan asas konsensualisme yang menjiwai hukum perjanjian.²¹

KUHPerdara, perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya kata sepakat mengenai barang dan harga. Begitu kedua pihak sudah setuju tentang barang dan harga, maka lahirlah perjanjian jual beli yang sah. Sifat

¹⁹Subekti. 2014. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 26.

²⁰*Ibid.*

²¹Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, halaman 317.

konsensual dari jual beli tersebut ditegaskan dalam Pasal 1458 KUHPerdara bahwa jual-beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang harga tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.²²

Setiap perjanjian jual beli akan menimbulkan kewajiban-kewajiban dan hak-hak bagi kedua belah pihak atau pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu. Adapun kewajiban pihak penjual, yaitu:²³

- a. Menyerahkan barang atas barang yang diperjual belikan. Cara penyerahan benda yang diperjualbelikan berbeda berdasarkan kualifikasi barang yang diperjualbelikan tersebut. Adapun cara penyerahan tersebut sebagai berikut:
 - 1) Barang bergerak bertubuh, cara penyerahannya adalah penyerahan nyata dari tangan penjual atau atas nama penjual ke tangan pembeli, akan tetapi penyerahan secara langsung dari tangan ke tangan tersebut tidak terjadi jika barang tersebut dalam jumlah yang sangat banyak sehingga tidak mungkin diserahkan satu per satu, sehingga dapat dilakukan dengan simbol-simbol tertentu, misalnya: penyerahan kunci gudang sebagai simbol dari penyerahan barang yang ada dalam gudang tersebut.
 - 2) Barang bergerak tidak bertubuh dan piutang atas nama, cara penyerahannya adalah dengan melalui akta di bawah tangan atau akta

²²*Ibid.*

²³ *Ibid.*, halaman 321.

otentik. Akan tetapi, agar penyerahan piutang atas nama tersebut mengikat bagi si berutang.

3) Barang tidak bergerak atau tanah, cara penyerahannya adalah melalui pendaftaran atau balik nama

b. Menanggung atau menjamin barang tersebut.

Berdasarkan Pasal 1491 KUHPerdara, ada dua hal yang wajib ditanggung atau dijamin oleh penjual terhadap barang yang dijualnya, yaitu:

- 1) Menjamin penguasaan barang yang dijual secara aman dan tentram;
- 2) Menjamin cacat tersembunyi atas barang tersebut, yang sedemikian rupa dapat menjadi alasan pembatalan.

Kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang telah diperjanjikan. Akan tetapi, apabila waktu dan tempat pembayaran tidak ditetapkan dalam perjanjian, pembayaran harus dilakukan di tempat dan pada waktu penyerahan barang dilakukan apabila pembeli tidak membayar harga barang tersebut, si penjual dapat menuntut pembatalan perjanjian sebagaimana halnya pembeli dapat menuntut pembatalan perjanjian jika penjual tidak menyerahkan barangnya. Kewajiban pembeli di atas merupakan hak dari penjual begitu pun sebaliknya kewajiban penjual merupakan hak dari pembeli sehingga tidak perlu lagi untuk penjelasan tentang hak-hak pembeli dan hak-hak penjual.

3. Perjanjian jual beli *online*

Pada transaksi jual beli *online* bedanya dengan jual beli konvensional, kegiatan jual beli *online* dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik.

Sehingga untuk mengukur keabsahan jual beli *online* secara hukum, selain menggunakan KUHPerdata tentang jual beli konvensional, juga harus menggunakan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.²⁴

Para pihak terkait didalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum sama halnya dengan perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata, namun perbuatan hukum yang dimaksud adalah yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan atau media elektronik lainnya.²⁵

Pasal 1 butir 17 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya²⁶. Dan seperti transaksi pemesanan *Go-food* oleh konsumen merupakan kegiatan transaksi jual beli makanan dan atau minuman melalui layanan aplikasi *Go-jek* yang tersedia. Dimana layanan tersebut dalam transaksinya dilakukan secara *online* dengan kemudian *driver Go-jek* sebagai pihak peneriman orderan pemesanan *Go-food* bertindak sebagai pelaku usaha atau penjual makanan dan atau minuman yang dipesan oleh konsumen *Go-jek* tersebut.

²⁴ Dadang suksandar, 2017. *Panduan Membuat Kontrak Bisnis*. Jakarta: Visimedia, halaman 202.

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Andika wijaya, *Op.Cit.*, halaman 78.

Proses jual beli melalui layanan aplikasi *Go-jek* yaitu *Go-food* yang dilakukan oleh konsumen dengan *driver Go-jek* yang bertindak sebagai penjual karena proses pembelian makanan dan atau minuman yang dipesan oleh konsumen *Go-jek* bukan lagi kepada pelaku usaha penjual makanan dan atau minuman yang dipesan tersebut, tetapi semua dilakukan melalui dan oleh aplikasi *Go-jek* dan *driver Go-jek*.

Driver Go-jek membeli makanan dan atau minuman yang dipesan konsumen *Go-jek*, kemudian menjual kembali kepada konsumen *Go-jek* tersebut dan kemudian konsumen *Go-jek* membeli pesanan yang diserahkan oleh *driver Go-jek* dengan membayar sesuai dengan ketentuan harga pada aplikasi *Go-jek* bukan ketentuan harga saat masih pada penjual makanan dan atau minuman pada pihak pertama. Dimana proses pemesanan, pembelian, penyerahan dan pembayaran melalui dan oleh aplikasi *Go-jek* dan *driver Go-jek*.

C. Wanprestasi

Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja. Pihak yang tidak sengaja wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau juga terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut. Wanprestasi dapat berupa:²⁷

- a. Sama sekali tidak memenuhi prestasi;
- b. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna;
- c. Terlambat memenuhi prestasi;
- d. Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan.

²⁷Dadang sukandar, *Op.Cit.*, halaman 164.

Pihak yang melakukan wanprestasi harus menanggung akibat dari tuntutan lawan yang dapat berupa tuntutan.²⁸

- a. Pembatalan kontrak saja;
- b. Pembatalan kontrak disertai tuntutan ganti rugi;
- c. Pemenuhan kontrak saja;
- d. Pemenuhan kontrak disertai tuntutan ganti rugi.

D. PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek Indonesia*)

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa adalah suatu perseroan yang didirikan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia. Aplikasi ini merupakan aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai sarana untuk menemukan layanan dengan menggunakan sepeda motor yang disediakan oleh pihak ketiga *driver Go-jek*. Aplikasi ini menawarkan informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh Penyedia Layanan. Jenis layanan yang dapat diminta melalui Aplikasi adalah:

1. *Go-Ride* adalah layanan transportasi sepeda motor yang menghubungkan antara penyedia jasa (pemilik kendaraan) dan konsumen melalui sebuah aplikasi, untuk mengantar konsumen ke tempat tujuan.
2. *Go-Car* adalah layanan transportasi menggunakan mobil yang menghubungkan antara penyedia jasa (pemilik kendaraan) dan konsumen melalui sebuah aplikasi, untuk mengantar konsumen ke tempat tujuan.
3. *Go-Food* adalah layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang ingin menikmati makanan tertentu dari restoran atau gerai yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan.

²⁸*Ibid.*, halaman 166.

4. *Go-Mart* adalah layanan dimana para mitra *Go-jek* dapat membantu konsumen untuk berbelanja apapun dan di tokoh manapun.
5. *Go-Send* adalah layanan antar jemput barang dari tempat asal ke tempat tujuan yang berada dalam satu kota.
6. *Go-Box* adalah layanan pengangkutan barang dalam jumlah besar menggunakan mobil bak tertutup.
7. *Go-Pulsa* adalah layanan pembelian pulsa yang metode pembayarannya harus melalui *Go-Pay*.

Aplikasi *Go-jek* adalah aplikasi elektronik yang dapat dimanfaatkan setiap orang (konsumen) untuk memperoleh jasa layanan maupun pihak-pihak ketiga yang bekerja sama dengan *Go-jek* ataupun *AKAB* sebagai wadah untuk menyalurkan jasa untuk antar-jemput barang dan/atau orang layanan pesan-antar barang dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat atau jasa lainnya yang terkait. *AKAB* adalah pemilik aplikasi *Go-jek* yang dimanfaatkan konsumen yang telah terdaftar untuk memperoleh jasa layanan antar-jemput barang dan/atau orang, layanan pesan antar barang ataupun jasa lainnya dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat atau jasa lainnya. Adapun pihak-pihak ketiga yang bekerja sama dengan aplikasi *Go-jek* adalah PT. Dompot Anak Bangsa, PT. Paket Anak Bangsa, dan *Driver Go-jek*.

DAB atau PT. Dompot Anak Bangsa adalah sebuah perusahaan yang berafiliasi dan bekerjasama dengan *AKAB* yang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan sistem uang eletronik. PAB atau PT. Paket Anak Bangsa adalah sebuah perusahaan yang berafiliasi yang bekerja sama dengan *AKAB* yang

melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan pos. *Driver Go-jek* adalah pihak yang melaksanakan antar jemput barang dan/atau orang, pesan-antar orang, pesan antar barang yang sebelumnya telah dipesan konsumen atau jasa lainnya melalui aplikasi *Go-jek*.

Aplikasi ini memungkinkan konsumen untuk mengirimkan permintaan untuk suatu layanan kepada penyedia layanan. Penerima *Global positioning system (GPS)* yang harus dipasang pada perangkat bergerak (*smart phone*) dimana konsumen telah mengunduh aplikasi, mendeteksi lokasi konsumen dan mengirimkan informasi lokasi konsumen ke penyedia layanan terkait. Penyedia Layanan memiliki kebijakan sendiri dan menyeluruh untuk menerima atau menolak setiap permintaan konsumen atas layanan.

Penyedia layanan juga memiliki kebijakannya sendiri dan menyeluruh untuk memilih dan menerima arahan-arahan yang diberikan oleh aplikasi. Jika Penyedia layanan menerima permintaan konsumen, aplikasi akan memberitahu konsumen dan memberikan informasi mengenai penyedia layanan, termasuk nama penyedia layanan, nomor polisi kendaraannya, penilaian pelayanan pelanggan dan kemampuan untuk menghubungi penyedia layanan melalui telepon. Aplikasi ini juga memungkinkan konsumen untuk melihat perkembangan penyedia layanan menuju titik penjemputan, secara langsung/*real time*. Penyedia layanan yang dimaksud dalam pembahasan tersebut antara lain adalah *driver Go-jek*.

Go-jek termasuk nama dan logo, aplikasi dan layanan, dilindungi oleh hak cipta, merek dagang dan hak-hak lain yang disediakan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia. Kami (dan pemberi lisensi kami, sebagaimana berlaku)

secara eksklusif memiliki semua hak, kepemilikan dan kepentingan dalam dan terhadap aplikasi, termasuk semua hak kekayaan intelektual terkait.²⁹

E. Konsumen

Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemanfaat dan atau pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Az. Nasution menegaskan beberapa batasan konsumen yakni :³⁰

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan.
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Secara harfiah konsumen mempunyai pengertian sebagai pemakai barang dan jasa yang dihasilkan produsen, sedangkan produsen diartikan sebagai setiap penghasil barang dan jasa yang dikonsumsi oleh pihak lain atau orang lain .Kata konsumen berasal dari Belanda, yaitu *consument/ konsument* yang oleh para ahli hukum disepakati berarti sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan oleh mereka kepada pengusaha (*ondernemer*).

Secara umum dikenal ada 4 hak dasar konsumen yaitu, hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), hak untuk didengar (*the right to be heard*)". Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The*

²⁹Adri Inggil Makrifah. *Op.Cit.*, halaman 23.

³⁰Zulham, *Op.Cit.*, halaman 55.

International Organization of Consumer Union (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Hak-hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :³¹

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan atau jasa.
- 4) Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Bertindak baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Berdasarkan dari pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas,

maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga bagian, yaitu:³²

- a. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan

³¹ *Ibid.*, halaman 56.

³² *Ibid.*, halaman 57.

- keuntungan dan atau laba, dimana setelah konsumen mendapatkan barang konsumen tersebut kemudian menkomersilkannya atau menjualnya kembali.
- b. Konsumen antar (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
 - c. Konsumen akhir (*ultimate consume/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau tidak untuk mencari keuntungan kembali.

F. Hukum Perdata

1. Definisi Hukum Perdata

Hukum perdata tertulis yang berlaku di Indonesia merupakan produk hukum perdata Belanda yang diberlakukan dengan asas *konkordansi*, yaitu hukum yang berlaku di negeri jajahan (Belanda) sama dengan ketentuan yang berlaku di negeri penjajah.

Hukum perdata hakikatnya merupakan hukum yang mengatur kepentingan antara warga perseorangan yang satu dengan warga perseorangan lainnya. Van Dunne mengartikan hukum perdata sebagai suatu aturan yang mengatur tentang hal-hal yang sangat esensial bagi kehidupan individu, seperti orang dan keluarganya, hak milik, dan perikatan. Definisi ini mengkaji hukum perdata dari aspek pengaturannya, yaitu kebebasan individu seperti orang dan keluarganya, hak milik, dan perikatan. Adapun menurut H. F. A, Vollmar penjelasan terhadap

hukum perdata adalah aturan-aturan atau norma-norma yang memberikan pembatasan dan oleh karenanya memberikan perlindungan pada kepentingan-kepentingan perseorangan dalam perbandingan yang tepat antara kepentingan yang satu dengan kepentingan yang lain dari orang-orang dalam suatu masyarakat tertentu terutama yang mengenai hubungan keluarga dan lalu lintas.

Berdasarkan devinisi tersebut diatas terkandung unsur-unsur dalam hukum perdata, yaitu:

- 1) Adanya kaidah hukum, yaitu:
 - a. Tertulis yang terdapat dalam perundang-undangan, traktat, dan yurisrudensi.
 - b. Tidak tertulis dan timbul, tumbuhan berkembang dalam praktik kehidupan masyarakat (kebiasaan)
- 2) Mengatur hubungan hukum antara subjek yang satu dengan subjek hukum yang lainnya.
- 3) Bidang hukum yang diatur dalam hukum perdata, meliputi hukum orang, hukum keluarga, hukum benda dan sebagainya.³³

2. Kaidah dan Luas Kajian Hukum Perdata

Kaidah hukum perdata dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain bentuk, subjek hukum dan subtansinya. Berdasarkan bentuknya hukum perdata dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu tertulis dan tidak tertulis. Kaidah hukum perdata tertulis, terdapat didalam peraturan perundang-undangan, seperti KUHPerdata, traktat dan yurisprudensi. Adapun kaidah hukum perdata tidak

³³Abdulkadir Muhammad, *Op.cit*, halaman 2.

tertulis adalah kaidah-kaidah hukum perdata yang timbul, tumbuh dan berkembang dalam praktik kehidupan masyarakat seperti hukum adapt dan hukum Islam.

Subjek hukum perdata dibedakan menjadi dua macam, yaitu manusia dan badan hukum. Manusia dalam istilah biologis disamakan dengan orang atau individu dalam istilah yuridis. Hal ini karena manusia mempunyai hak-hak subjektif dan kewenangan hukum. Sedangkan badan hukum adalah kumpulan orang-orang yang mempunyai tujuan tertentu, harta, kekayaan serta hak dan kewajiban.

Subtansi yang diatur dalam hukum perdata, yaitu (1) dalam hubungan keluarga (2) dalam pergaulan masyarakat. Dalam hukum keluarga akan timbul hukum tentang orang (badan pribadi) dan hukum keluarga, sedangkan dalam pergaulan masyarakat akan menimbulkan hukum kekayaan, hukum perikatan dan hukum waris.³⁴

³⁴*Ibid.* halaman 4.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Terhadap Perjanjian Antara Pihak Konsumen Dengan *Driver Gojek* Menurut Undang-Undang

Pemesanan layanan *go-food* melalui aplikasi *go-jek* adalah suatu layanan jual beli makanan dan atau minuman, dimana konsumen dapat membeli makanan dan atau minuman dari *restaurant, cafe* dan lain sebagainya yang telah bekerja sama dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) sehingga dapat dipilih melalui layanan *go-food* pada aplikasi *go-jek*. Sehingga hubungan yang timbul antara *driver go-jek* dengan konsumen *go-jek* dalam pemesanan *go-food* tersebut diikat dalam suatu hubungan perjanjian jual beli makanan dan atau minuman melalui aplikasi *go-jek*.

Suatu transaksi pemesanan *go-food* yang dilakukan secara *online* juga merupakan suatu perjanjian jual beli yang sama dengan jual beli konvensional pada umumnya. Di dalam suatu transaksi tersebut juga mengandung suatu asas konsensualisme, yang berarti kesepakatan dari kedua belah pihak. Penawaran dan penerimaan inilah yang merupakan awal terjadinya kesepakatan antara pihak-pihak yang bersangkutan. Proses penawaran dan penerimaan *online* ini tidaklah beda dengan proses penawaran dan penerimaan pada umumnya. Perbedaannya hanyalah pada media yang dipergunakan, pada transaksi tersebut media yang digunakan adalah internet. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang

dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan atau media elektronik lainnya.³⁵

Jual beli dalam pemesanan *go-food* tersebut dilakukan dalam ruang lingkup kegiatan elektronik atau menggunakan sarana elektronik, pembuatan perjanjian-perjanjian melalui media elektronik yang merupakan kosekuensi dari perkembangan pesat dibidang teknologi informasi telah diantisipasi secara hukum oleh Pemerintah Republik Indonesia ketika pada tanggal 21 April 2008 diundangkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik sebagai ketentuan khususnya (*lex specialis*) dilaksanakan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.³⁶

Transaksi jual beli barang dan jasa telah diatur dalam KUHPerdata. KUHPerdata menentukan syarat-syarat umum tentang perikatan dan perjanjian jual beli yang diatur dalam Buku III KUHPerdata.³⁷ Sedangkan undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur ketentuan-ketentuan khusus yang bersifat teknis, terutama dalam kaitannya dengan penggunaan sarana elektroniknya.

Perbuatan hukum demikian dilakukan melalui suatu sistem informasi, yang mencakup pengertian satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *elektronic data interchange*, surat elektronik, telegram, teleks, *telecopy* atau sejenisnya yang telah

³⁵Dian Mega Erianti Renoum. *Op.Cit.*, halaman 23.

³⁶Andika wijaya. *Op.Cit.*, halaman 60.

³⁷*Ibid.*, halaman 19.

diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.³⁸

Perjanjian-perjanjian yang dibuat secara elektronik merupakan suatu dokumen elektronik, dalam arti setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Perjanjian yang dibuat melalui suatu sistem transaksi elektronik dinamakan dengan kontrak atau perjanjian elektronik (*e-contract*). Pengertian *e-contract* mengacu pada Pasal 1 angka 17 jo angka (4) yaitu adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik, serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengelola, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan atau menyebarkan informasi elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 47 ayat (2) mengatur bahwa kontrak elektronik dianggap sah apabila:³⁹

- a. Terdapat kesepakatan para pihak;
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan;
- c. Terdapat hal tertentu; dan

³⁸*Ibid.*, halaman 63.

³⁹Dadang sukandar, *Op.Cit.*, halaman 203.

- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Suatu perjanjian yang sah wajib dibuat dengan memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif, sebagaimana berdasarkan KUHPerdata telah dibahas oleh penulis dalam pembahasan sebelumnya. Syarat subjektif berhubungan erat dengan subjek hukum dan jika di kaitkan dengan perjanjian pengangkutan melalui media internet, subjek hukum itu adalah perusahaan pengangkutan umum dan konsumen atau pengguna jasa angkutan. Dalam konteks Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, perusahaan pengangkutan umum dan konsumen atau pengguna jasa angkutan secara timbal balik saling mengirim dan menerima informasi elektronik.

Syarat selanjutnya adalah syarat objektif, dimana syarat ini berkaitan langsung dengan perjanjian pengangkutan. Pilihan ikon layanan, penentuan lokasi penjemputan dan lokasi tujuan, serta pilihan pengemudi (*driver*) sudah masuk pada penentuan prestasi atau objek perjanjian pengangkutan, dimana dalam skripsi ini menjelaskan tentang objek perjanjian adalah pengangkutan barang (*go-food*). Ketika tahap ini sudah terlewati, saat itu pula hak dan kewajiban perusahaan pengangkutan umum dan konsumen atau pengguna jasa mulai berlaku secara sah.

Perjanjian pengangkutan barang/orang yang dilakukan melalui media internet sudah disepakati oleh para pihak, dengan prosedur-prosedur yang ditentukan oleh perusahaan angkutan umum dalam syarat dan ketentuan, pada saat itu muncul hak dan kewajiban bagi para pihak dalam transaksi elektronik tersebut, yang berlaku mengikat sebagaimana ketentuan undang-undang. Hak dan kewajiban itu tertuang dalam perjanjian elektronik (*e-contract*). Ketentuan Pasal

18 ayat (1) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam perjanjian elektronik mengikat para pihak.⁴⁰

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh perusahaan transportasi jalan *online go-jek* Indonesia termasuk dalam kegiatan perdagangan atau perniagaan. Kata perdagangan berasal dari kata dagang dimana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pekerjaan yang berhubungan dengan menjual dan membeli barang untuk memperoleh keuntungan. Soekardono menjelaskan pengertian atas perdagangan atau perniagaan sebagai seluruh usaha yang dilakukan untuk memudahkan atau melancarkan terwujudnya niat untuk mendapatkan laba. Merujuk dari pendapat Soekardono maka salah satu unsur terpenting dalam arti perdagangan adalah adanya laba atau keuntungan.⁴¹

Bentuk perjanjian pengangkutan orang dan atau barang secara konvensional adalah tertulis, yakni tinta di atas kertas. Dalam hal ini yang membedakan perjanjian transportasi *online* dengan transportasi konvensional adalah bahwa perjanjian pengangkutan *online* tidak berbentuk tinta di atas kertas, tetapi merupakan kontrak elektronik.⁴²

Menurut teori baru yang dikemukakan oleh Van Dunne, yang diartikan dengan perjanjian adalah “suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Teori baru tersebut tidak hanya melihat perjanjian semata-mata, tetapi juga harus dilihat perbuatan

⁴⁰Andika wijaya. *Op.Cit.*,halaman 82.

⁴¹*Ibid.*, halaman 85.

⁴²Andika wijaya. *Op.Cit.*, halaman 78.

sebelumnya atau yang mendahuluinya. Ada tiga tahap dalam membuat perjanjian, menurut teori baru, yaitu:⁴³

- a) Tahap *pra-contractual*, yaitu adanya penawaran dan penerimaan
- b) Tahap *contractual*, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak antara para pihak

Tahap *post-contractual*, yaitu pelaksanaan perjanjian.

Perjanjian atau kontrak diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang berbunyi perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.⁴⁴ Perjanjian elektronik (*e-contract*) suatu adalah merupakan perjanjian yang sah, hal ini karena perjanjian tersebut telah memenuhi syarat-syarat perjanjian yang telah ditentukan oleh Undang-undang.

Syarat sahnya perjanjian dapat dikaji berdasarkan hukum perjanjian yang terdapat di KUHPerdara (*civil law*) diatur di dalam Pasal 1320 menentukan empat syarat sah perjanjian, yaitu dijelaskan berikut ini:⁴⁵

1. Kesepakatan (*toesteming/izin*) kedua belah pihak

Syarat yang pertama sahnya kontrak adalah adanya kesepakatan atau konsensus para pihak. Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain. Ada lima cara terjadinya persesuaian pernyataan kehendak, yaitu dengan:

⁴³Salim HS. 2014. *Hukum Kontrak (Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak)*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 4.

⁴⁴Abdulkadir muhammad.*Op.Cit.*,halaman 289.

⁴⁵*Ibid.*, halaman 33.

- a) Bahasa yang sempurna dan tertulis
- b) Bahasa yang sempurna secara lisan
- c) Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan. Karena dalam kenyataannya sering kali seseorang menyampaikan dengan bahasa yang tidak sempurna tetapi dimengerti oleh pihak lawannya
- d) Bahasa isyarat asal dapat diterima oleh pihak lawannya
- e) Diam atau membisu tetapi asal dipahami atau diterima pihak lawan.

2. Kecakapan bertindak

Menurut hukum, semua orang dalam keadaan cakap (berwenang) bertindak, sehingga mereka dapat melakukan perbuatan hukum, termasuk membuat atau menandatangani suatu perjanjian, kecuali mereka yang diatur dalam undang-undang. Mereka yang dikecualikan ini disebut orang yang tidak cakap (tidak berwenang) melakukan suatu tindakan hukum, yaitu pihak-pihak sebagai berikut:

- a) Anak yang belum dewasa
- b) Orang yang berada di bawah pengampuan
- c) Perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang ditentukan undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat persetujuan tertentu. Namun berdasarkan SEMA nomor 3 Tahun 1963 Jo. Pasal 31 Undang-undang nomor 1 tahun 1974, perempuan yang masih terikat dalam perkawinan sudah cakap melakukan perbuatan hukum sendiri

d) Orang yang dilarang oleh undang-undang untuk melakukan perbuatan tertentu.

Jika salah satu atau kedua belah pihak dalam perjanjian ternyata tidak cakap berbuat, maka konsekuensi yuridisnya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika perjanjian tersebut dibuat oleh anak di bawah umur (belum dewasa), maka perjanjian tersebut akan batal atas permintaan dari pihak anak yang belum dewasa tersebut, semata-mata karena alasan kebelumdewasaannya tersebut. Lihat Pasal 1446 ayat (1) KUH Perdata *Jo.* Pasal 1331 ayat (1) KUH Perdata.
- 2) Jika perjanjian dibuat oleh orang yang berada di bawah pengampuan, maka perjanjian tersebut batal atas permintaan dari orang yang berada di bawah pengampuan tersebut, dengan alasan semata-mata karena keberadaannya di bawah pengampuan tersebut.
- 3) Jika perjanjian tersebut dibuat oleh perempuan yang bersuami, maka perjanjian tersebut akan batal sekedar perjanjian tersebut dibuat dengan melampaui kekuasaannya.
- 4) Terhadap perjanjian yang dibuat oleh orang yang dilarang undang-undang untuk melakukan perbuatan tertentu, maka mereka dapat menuntut pembatalan perjanjian tersebut, kecuali jika ditentukan lain oleh undang-undang.
- 5) Perjanjian yang dibuat oleh orang-orang yang tidak cakap bertindak tersebut, yang kemudian dinyatakan batal, maka para pihak dalam perjanjian

tersebut harus menempatkan perjanjian tersebut pada keadaan sebelum perjanjian dibuat, jadi perjanjian tersebut dianggap seolah-olah tidak ada.⁴⁶

Salah satu syarat agar suatu perjanjian sah, perjanjian tersebut haruslah dibuat oleh orang yang cakap berbuat berdasarkan Pasal 1330 KUH Perdata, antara lain dibuat oleh orang yang sudah dewasa. Berdasarkan Pasal 330 KUHPerdata, orang yang belum dewasa menurut hukum adalah mereka yang belum mencapai umur genap 21 tahun dan tidak kawin sebelumnya. Oleh karena itu, apabila ditafsirkan secara terbalik, maka orang yang dianggap dewasa dan cakap berbuat menurut hukum adalah:⁴⁷

- a. Sudah genap berumur 21 tahun
- b. Sudah kawin, meskipun belum genap 21 tahun
- c. Tidak berada di bawah pengampuan.

3. Suatu hal tertentu

Sebagai syarat sahnya perjanjian atau kontrak, suatu hal tertentu merupakan objek dari kontrak, yakni sebuah barang dalam kontrak jual beli atau sebuah pekerjaan jasa dalam kontrak pekerjaan jasa. Dalam sebuah kontrak, objek kontrak harus dapat secara definitif, baik kualitas maupun kuantitasnya.⁴⁸

4. Suatu sebab yang halal

Makna sebab di sini bukan merupakan motivasi atau dorongan jiwa yang membuat para pihak membuat kontrak. Makna sebab yang dimaksud adalah isi dari kontrak itu sendiri. Misalnya, penjual menerima uang pembayaran dan

⁴⁶Munir Fuady. 2014. *Konsep Hukum Perdata*. Raja Grafindo Persada, Jakarta: Raja Grafindo Persada, halaman. 196

⁴⁷*Ibid.*, halaman 197

⁴⁸Dadang sukandar, *Op.Cit.*, halaman 38.

pembeli menerima barangnya. Sementara makna halal juga bukan merupakan halal dalam pengertian agama, tetapi pengertian secara hukum, yaitu objek yang diperjanjikan bukanlah objek yang terlarang. Objek yang diperkenankan oleh hukum adalah suatu sebab yang tidak halal meliputi perbuatan yang melanggar undang-undang, berlawanan dengan kesusilaan, dan melanggar ketertiban umum.⁴⁹

B. Upaya *Driver Go-Jek* Terhadap Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Konsumen Karena Pembatalan Pemesanan *Go-Food* Oleh Konsumen

Kedudukan hubungan hukum antara *driver go-jek* dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dalam perjanjian kemitraan pada Pasal 2 pada bagian tentang hubungan kerja menjelaskan bahwa mitra (*driver go-jek*) merupakan mitra kerjasama dimana masing-masing merupakan subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen, dan perjanjian kerjasama tersebut tidak menciptakan hubungan ketenagakerjaan, *outsourcing* atau keagenan diantara masing-masing.⁵⁰

Mitra (*driver go-jek*) harus menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya yang diterima dari aplikasi *go-jek*. Hal tersebut merupakan tanggungjawab berdasarkan perjanjian untuk melakukan suatu hubungan pekerjaan. Ketika mitra tidak dapat melakukan tugasnya dengan baik, maka tentu saja mitra harus bertanggungjawab sesuai dengan hal yang telah diperjanjikan. Namun ketika mitra telah melakukan tugasnya dalam pelayanan aplikasi *go-food* sesuai apa yang telah diperjanjikan, dan dalam pelaksanaan pengantarannya mitra tidak dapat

⁴⁹*Ibid.*, halaman 39.

⁵⁰Berdasarkan isi Perjanjian Kemitraan antara PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dengan Mitra (*driver go-jek*).

menghubungi konsumen yang melakukan pemesanan (dalam hal ini konsumen tidak lagi memiliki itikad baik dalam melakukan pemesanan), maka sangat tidak adil ketika mitra harus menanggung segala kerugian yang ditimbulkan sendiri mengingat kesalahan yang terjadi bukan merupakan akibat dari kesalahan mitra.

Hubungan kerja yang disebutkan dalam perjanjian kemitraan tersebut menyebabkan hubungan hukum antara PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dengan *driver go-jek* adalah independen sehingga kerugian yang dialami *driver go-jek* adalah tanggungjawab *driver* itu sendiri. Mengingat *driver* bukanlah satu-satunya pihak dalam proses pelayanan aplikasi *go-food*, dan bukan satu-satunya pihak yang menerima keuntungan dari pemesanan *go-food*, seharusnya tidak menerima kerugian sendiri yang dimana bukan atas dasar kesalahan *driver* sendiri. Namun di dalam perjanjian antara PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dengan *driver go-jek* tidak diatur tentang ketentuan pihak mana yang akan bertanggungjawab apabila terdapat kesalahan yang dilakukan oleh konsumen.⁵¹

Driver go-jek dalam perjanjian kemitraan yang diatur dalam Pasal 3 ayat (4) pada bagian tentang kode etik dan kewajiban mitra menjelaskan bahwa *driver go-jek* menyetujui bahwa PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) tidak bertanggungjawab atas setiap kerugian, termasuk kerugian tidak langsung yang meliputi kehilangan data, kerugian keuntungan atau segala yang diakibatkan oleh penggunaan aplikasi *go-jek* maupun penyediaan jasa kepada konsumen.⁵² Maka

⁵¹Adri Inggil Makrifah. *Op.Cit.*, halaman 73.

⁵²Berdasarkan isi Perjanjian Kemitraan antara PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dengan Mitra (*driver go-jek*).

dari adanya perjanjian tersebut upaya *driver go-jek* dalam pemenuhan ganti kerugian tidak didapatkan dan atau tidak ada pemenuhan ganti kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen karena pembatalan pemesanan *go-food* oleh konsumen dari PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia).

Upaya yang dapat dilakukan *driver go-jek* akibat kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen karena pembatalan pemesanan *go-food* adalah penyelesaian yang dilakukan berdasarkan ketentuan hukum perdata tentang tidak terpenuhinya perjanjian oleh salah satu pihak yaitu wanprestasi.

Perjanjian yang sah tidak dapat ditarik kembali secara sepihak. Perjanjian tersebut mengikat pihak-pihaknya, dan tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Jika ingin menarik kembali atau membatalkan perjanjian tersebut itu harus memperoleh persetujuan pihak lainnya, jadi diperjanjikan lagi untuk melakukan pembatalan perjanjian. Namun demikian, apabila ada alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang, perjanjian dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak.

Pembatalan perjanjian atas suatu perjanjian dapat diartikan sebagai ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian. Pada saat mana pihak lainnya tetap bermaksud untuk memenuhi prestasi yang telah dijanjikan dan menghendaki untuk tetap memperoleh kontra prestasi dari pihak lainnya itu. Seperti yang kita ketahui bahwa perjanjian yang sah, dalam arti memenuhi syarat sah menurut undang-undang, maka berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Tercantum Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Sedangkan ayat (2) menyebutkan bahwa “persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan tidak cukup untuk itu”.

Pasal 1336 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), jelas bahwa perjanjian itu tidak dapat dibatalkan sepihak, karena jika perjanjian tersebut dibatalkan secara sepihak, berarti perjanjian tersebut tidak mengikat diantara orang-orang yang membuatnya. Jika dilihat dari Pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), maka jelas diatur mengenai syarat batal jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya.

Permintaan tersebut harus dimintakan ke pengadilan, hal ini dimaksudkan agar nantinya tidak ada para pihak yang dapat membatalkan perjanjian sepihak dengan alasan salah satu pihak lainnya tersebut tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi). Menurut Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), ada tiga hal yang harus diperhatikan sebagai syarat supaya pembatalan itu dapat dilakukan. Tiga syarat tersebut adalah:

- a. Perjanjian bersifat timbal balik
- b. Harus ada wanprestasi
- c. Harus dengan putusan hakim

Perjanjian timbal balik, seperti yang telah dijelaskan diatas dimana kedua pihak memenuhi kewajibannya masing-masing, yakni prestasi. Jika salah satu pihak ingkar janji atau wanprestasi mengenai syarat pokoknya dari perjanjian,

maka dapat diajukan gugatan permintaan pembatalan perjanjian kepada hakim. Wanprestasi terjadi disebabkan oleh sebab-sebab sebagai berikut:⁵³

1. Kesengajaan atau kelalaian debitur itu sendiri.

Unsur kesengajaan ini, timbul dari pihak itu sendiri. Jika ditinjau dari wujud-wujud wanprestasi, maka faktornya adalah:

- a. Tidak memiliki itikad baik, sehingga prestasi itu tidak dilakukansamasekali;
- b. Faktor keadaan yang bersifat general;
- c. Tidak disiplin sehingga melakukan prestasi tersebut ketika sudah kedaluwarsa;
- d. Menyepelekan perjanjian.

2. Adanya keadaan memaksa (*overmacht*).

Overmacht terjadi karena unsur ketidaksengajaan yang sifatnya tidak diduga. Contohnya seperti kecelakaan dan bencana alam.

Ada empat akibat adanya wanprestasi, yaitu sebagai berikut:⁵⁴

- a. Perikatan tetap ada
- b. Debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditur (Pasal 1243 KUHPerdara)
- c. Beban resiko beralih untuk kerugian debitur, jika halangan itu timbul setelah debitur wanprestasi, kecuali bila ada kesenjangan atau kesalahan besar dari pihak kreditur. Oleh karena itu, debitur tidak dibenarkan untuk berpegang pada keadaan memaksa.

⁵³Lukman, 2016. "Bantuan-Hukum-DiIndonesia", melalui id.shvoong.com, diakses tanggal 1 Febuari 2018, pukul 06.00 WIB.

⁵⁴Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, halaman 241.

d. Jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, kreditur dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan menggunakan Pasal 1266 KUHPerdato.

Upaya *driver go-jek* terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen karena pembatalan pemesanan *go-food* oleh konsumen di dalam KUHPerdato upaya hukum bagi para pihak dalam perjanjian jual-beli diatur dalam Pasal 1236-1243 KUHPerdato dalam hal terjadi wanprestasi dan khusus yang masing-masing memiliki konsekuensi dan durasi pengajuan gugatan yang berbeda. Sedangkan gugatan ganti kerugian diatur dalam Pasal 1243-1252 KUHPerdato.

Tata cara yang dapat dilakukan oleh *driver go-jek* yang dalam hal ini konsumen telah melakukan wanprestasi yaitu berupa pembatalan pemesanan *go-food* yang telah menjalankan prestasinya sesuai pesanan konsumen oleh *driver* maka dapat dilakukan upaya hukum seperti menurut ketentuan hukum perdata tentang wanprestasi terhadap suatu perjanjian adalah tindakan *sommatie* yaitu peringatan tertulis *driver go-jek* kepada konsumen *go-jek* secara resmi melalui Pengadilan Negeri. Dan *ingebreke stelling* yaitu peringatan *driver go-jek* kepada konsumen *go-jek* tidak melalui Pengadilan Negeri.

1. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non Litigasi

Non litigasi adalah penyelesaian masalah hukum diluar proses peradilan, tujuannya adalah memberikan bantuan dan nasehat hukum dalam rangka mengantisipasi dan mengurangi adanya sengketa, pertentangan dan perbedaan, serta mengantisipasi adanya masalah-masalah hukum yang timbul. Non litigasi ini pada umumnya dilakukan pada kasus perdata saja karena lebih bersifat privat,

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sering disebut sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution (ADR)*. Penyelesaian sengketa/konflik melalui *ADR* sudah lazim digunakan di negara-negara maju, terutama untuk penyelesaian sengketa usaha/bisnis. Ada beberapa bentuk *ADR*, yaitu melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi dan atau arbitrase.

Penyelesaian sengketa melalui *ADR* tersebut akan efektif dan efisien apabila dilaksanakan berdasarkan itikad baik para pihak yang bersengketa, yang dilakukan atas dasar sukarela dengan tujuan agar:

- a. proses penyelesaian dapat dilakukan dengan cepat;
- b. menekan biaya supaya relatif tidak terlalu besar; dan
- c. dapat ditangani oleh orang yang ahli dibidangnya.

Pengaturan mediasi atau alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan disebutkan dalam Undang-Undang 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dinyatakan dalam Pasal 1 angka 10 yakni “alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.”⁵⁵

Penyelesaian sengketa melalui *ADR*, masing-masing pihak dapat menggunakan cara yang sesuai dengan kondisi dan strategi yang diinginkan. Keempat bentuk penyelesaian sengketa dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan atau terjadinya perbedaan pendapat baik itu antara individu, kelompok

⁵⁵Didik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, 2009, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*. Bandung: Refika Aditama, halaman 177.

maupun antar badan usaha. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dilakukan untuk menyelesaikan sengketa dengan cara musyawarah mufakat dan hasil penyelesaian konflik atau sengketa secara kekeluargaan. Di bawah ini diuraikan tentang beberapa cara penyelesaian sengketa melalui *ADR* tersebut:⁵⁶

1) Negosiasi

Negosiasi adalah cara penyelesaian sengketa dimana antara dua orang atau lebih para pihak yang mempunyai hal atau bersengketa saling melakukan kompromi atau tawar menawar terhadap kepentingan penyelesaian suatu hal atau sengketa untuk mencapai kesepakatan. Pihak yang melakukan negosiasi disebut negosiator, sebagai seorang yang dianggap bisa melakukan negosiasi.

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan negosiasi, diantaranya:

- a. Memahami tujuan yang ingin di capai
- b. Menguasai materi negosiasi
- c. Mengetahui tujuan negosiasi
- d. Menguasai keterampilan teknis negosiasi, didalamnya menyangkut keterampilan komunikasi.

2) Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar peradilan yang kurang lebih hampir sama dengan negosiasi. Bedanya adalah terdapat pihak ketiga yang netral dan berfungsi sebagai penengah atau memfasilitasi mediasi tersebut yang biasa disebut mediator. Pihak ketiga tersebut hanya boleh memberikan saran-saran yang bersifat sugestif, karena pada dasarnya yang memutuskan untuk mengakhiri

⁵⁶*Ibid.*, halaman 178.

sengketa adalah para pihak. Pihak ketiga tersebut juga harus netral sehingga dapat memberikan saran-saran yang objektif dan tidak terkesan memihak salah satu pihak.

Mediasi merupakan prosedur wajib dalam proses pemeriksaan perkara perdata, bahkan dalam arbitrase sekalipun dimana hakim atau arbiter wajib memerintahkan para pihak untuk melaksanakan mediasi dan jika mediasi tersebut gagal barulah pemeriksaan perkara dilanjutkan. Tidak semua orang bisa menjadi mediator profesional karena untuk dapat menjadi mediator dibutuhkan semacam sertifikasi khusus.

Adapun sejumlah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar yuridis untuk menerapkan mediasi di pengadilan maupun di luar pengadilan adalah;

1. Landasan Yuridis Mediasi di Pengadilan

a. *HIR* Pasal 130 (*Pasal 154 Rbg* *Pasal 31 RV*) yakni :

- 1) Jika pada hari yang telah ditentukan itu, kedua belah pihak datang, maka pengadilan negeri dengan pertolongan ketua mencoba akan mendamaikan mereka.
- 2) Jika perdamaian yang demikian itu dapat dicapai maka pada waktu bersidang, diperbuat sebuah surat (akta) tentang itu, dalam mana kedua belah pihak dihukum akan menepati perjanjian yang diperbuat itu, surta mana akan berkekuatan dan akan dijalankan sebagai putusan yang biasa.
- 3) Keputusan yang demikian tidak dijalankan di banding.

- 4) Jika pada waktu mencoba akan memperdamaikan kedua belah pihak, perlu dipakai seorang juru bahasa, maka peraturan Pasal yang berikut dituruti untuk itu.
- b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Pasal 39, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Pasal 65 dan 82, Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Pasal 31 dan Kompilasi Hukum Islam Pasal 115, 131 ayat (2), Pasal 143 ayat (1) dan (2) dan Pasal 144. Dalam pasal-pasal tersebut di atas, disebutkan bahwa hakim wajib mendamaikan para pihak yang berperkara sebelum putusan dijatuhkan. Usaha mendamaikan ini dapat dilakukan pada setiap sidang pemeriksaan, dalam upaya mendamaikan itu pula hakim wajib menghadirkan pihak didengar keterangannya dan meminta bantuan mereka agar kedua belah pihak itu rukun dan damai kembali. Apabila upaya mendamaikan yang telah dilakukan secara optimal ini tidak berhasil, maka barulah hakim menjatuhkan putusan cerai.
- c. Dalam perkembangannya Mahkamah Agung RI untuk memberdayakan pasal-pasal tersebut awalnya telah mengeluarkan SEMA Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Pemberdayaan Lembaga Perdamaian dalam Pasal 130 *HIR/154 Rbg*, yang selanjutnya dituangkan dalam bentuk Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 yang pada akhirnya disempurnakan dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

2. Landasan Yuridis Mediasi di Luar Pengadilan

KUHPerdata Pasal 1851 yakni “perdamaian adalah suatu persetujuan dimana kedua belah pihak dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung atau mencegah timbulnya suatu perkara”.

Tujuan Mediasi adalah lebih memberikan kesempatan kepada para pihak untuk:⁵⁷

- a. Menemukan jalan keluar dan pembaruan perasaan
- b. Melenyapkan kesalahpahaman
- c. Menentukan kepentingan yang pokok
- d. Menemukan bidang-bidang yang mungkin dapat disetujui
- e. Menyatukan bidang-bidang tersebut menjadi solusi yang disusun sendiri oleh para pihak

Selain dari adanya tujuan mediasi terdapat beberapa manfaat mediasi seperti diantaranya, kontrol terhadap para pihak mudah, kerahasiaan, murah, cepat, fleksibel, peningkatan hubungan, penyelesaian masalah lebih kreatif, mengurangi hambatan komunikasi, menyelesaikan sengketa bagian demi bagian, berfokus pada pemecahan masa, asumsi-asumsi pertanyaan (penelaahan), perubahan persepsi, menyadari dengan diplomatis atas harapan yang tidak riil, membedakan jabatan dan kepentingan (bagaimana dan mengapa), memenuhi kebutuhan semua orang yang terlibat (penawaran berdasarkan kepentingan), menyelenggarakan pertemuan terpisah (mengadakan rapat), memaksimalkan

⁵⁷*Ibid.*

pilihan (memperluas alternative), membantu pihak terkait mengemban tanggung jawab dan menerima konsekuensinya (pemberdayaan diri sendiri).

3) Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkannya kepada suatu komisi orang yang bertugas untuk menguraikan fakta, membuat usulan untuk penyelesaian, namun keputusan yang diambil tidak mengikat. Walaupun menggunakan pihak ketiga, Konsiliasi mempunyai perbedaan dengan Mediasi. Perbedaannya adalah dalam Konsiliasi pihak ketiga tersebut mengajukan usulan kepada para pihak yang bersengketa atas solusi yang akan diambil. Apabila usulan tersebut disetujui maka dapat ditindaklanjuti dengan mengadakan pertemuan dan negosiasi. Sama seperti halnya dengan proses Mediasi keputusan yang dihasilkan melalui proses konsiliasi adalah keputusan yang dapat diterima oleh pihak yang bersengketa dan demikian juga pemilihan Konsiliator yang dapat bersikap independen sehingga dapat berfungsi sebagaimana mestinya bukanlah merupakan hal yang mudah.⁵⁸

4) Arbitrase

Arbitrase adalah yang memeriksa perkara tersebut bukanlah hakim tetapi seorang arbiter. Untuk dapat menempuh prosesi arbitrase hal pokok yang harus ada adalah "klausula arbitrase" di dalam perjanjian yang dibuat sebelum timbul sengketa akibat perjanjian tersebut, atau "Perjanjian Arbitrase" dalam hal sengketa tersebut sudah timbul namun tidak ada klausula arbitrase dalam perjanjian sebelumnya. Klausula arbitrase atau perjanjian arbitrase tersebut berisi bahwa

⁵⁸*Ibid.*, halaman 179.

para pihak akan menyelesaikan sengketa melalui arbitrase sehingga menggugurkan kewajiban pengadilan untuk memeriksa perkara tersebut. Jika perkara tersebut tetap diajukan ke Pengadilan maka pengadilan wajib menolak karena perkara tersebut sudah berada di luar kompetensi pengadilan tersebut akibat adanya klausula arbitrase atau perjanjian arbitrase.⁵⁹

2. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Melalui Jalur Litigasi

Wanprestasi mempunyai akibat-akibat yang begitu penting, maka harus ditetapkan lebih dahulu apakah konsumen *go-jek* dalam perjanjian pemesanan *go-food* dengan *driver go-jek* melakukan wanprestasi atau lalai, dan kalau hal itu disangkal olehnya, maka harus dibuktikan di muka hakim. Pengajuan ke pengadilan tentang wanprestasi dimulai dengan adanya somasi yang dilakukan oleh seorang jurusita dari pengadilan, yang membuat proses verbal tentang pekerjaannya itu, atau juga cukup dengan surat tercatat atau surat kawat, asal saja jangan sampai dengan mudah dipungkiri oleh si berutang (tergugat).

Kadang-kadang juga tidak mudah untuk mengatakan bahwa seseorang lalai atau lupa, karena seringkali juga tidak dijanjikan dengan tepat kapan sesuatu pihak diwajibkan melakukan wanprestasi yang dijanjikan.

Pihak penggugat di pengadilan harus sebisa mungkin membuktikan bahwa lawannya(tergugat) tersebut telah melakukan wanprestasi, bukan *overmacht*. Begitu pula dengan tergugat, tergugat harus meyakinkan hakim jika kesalahan bukan terletak padanya dengan pembelaan seperti berikut:⁶⁰

- a. *Overmacht*;

⁵⁹*Ibid.*

⁶⁰Abdulkadir Muhammad. *Op.Cit.*, halaman 242.

- b. Menyatakan bahwa kreditur telah melepaskan haknya; dan
- c. Kelalaian kreditur.

Jika tergugat tidak terbukti melakukan wanprestasi, maka penggugat tidak bisa menuntut apa-apa dari tergugat tersebut. Tetapi jika yang diucapkan penggugat di muka pengadilan terbukti, maka penggugat dapat menuntut:⁶¹

- 1) Menuntut hak pemenuhan perjanjian;
- 2) Menuntut hak pemenuhan perjanjian berikut dengan ganti rugi sesuai Pasal 1246 KUHPerdara yang menyatakan, “biaya, ganti rugi dan bunga, yang boleh dituntut kreditur, terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya”. Berdasarkan Pasal 1246 KUH Perdata tersebut, dalam wanprestasi, penghitungan ganti rugi harus dapat diatur berdasarkan jenis dan jumlahnya secara rinci seperti kerugian kreditur, keuntungan yang akan diperoleh sekiranya perjanjian tersebut dipenuhi dan ganti rugi bunga (*interest*).
 - a. Ganti biaya yaitu mengganti pengeluaran yang dikeluarkan kreditur;
 - b. Ganti rugi yaitu mengganti barang-barang rusak; dan
 - c. Ganti bunga yaitu mengganti keuntungan yang seharusnya didapat.
- 3) Pembatalan perjanjian

Pembatalan perjanjian, banyak pendapat yang mengemukakan bahwa pembatalan ini dilakukan oleh hakim dengan mengeluarkan putusan yang bersifat *declaratoir*. Hakim juga mempunyai suatu kekuasaan yang bernama “*discretionair*”, artinya ia berwenang untuk menilai wanprestasi debitur. Apabila

⁶¹*Ibid.*

kelalaian itu dianggapnya terlalu kecil, hakim berwenang untuk menolak pembatalan perjanjian meski ganti rugi yang diminta harus dituluskan.

- 4) Pembatalan perjanjian disertai ganti rugi;
- 5) Meminta/ menuntut ganti rugi saja.

Hak-hak yang dituntut oleh penggugat dicantumkan pada bagian petitum dalam surat gugatan. Jika debitur tidak bisa membuktikan bahwa ia tidak melakukan wanprestasi tersebut, maka biaya perkara seluruhnya dibayar oleh tergugat.

Perkara yang dimana *driver go-jek* adalah sebagai pihak penggugat dan konsumen *go-jek* sebagai pihak yang membatalkan pemesanan *go-food* padahal *driver go-jek* telah menyelesaikan prestasinya dan tinggal meminta pemenuhan hak yaitu pembayaran maka konsumen *go-jek* yang dianggap wanprestasi kepadanya yaitu *driver go-jek* dapat dijatuhkan sanksi, yaitu berupa membayar kerugian yang dialami kreditur, pembatalan perjanjian, peralihan resiko, dan membayar biaya perkara bila sampai diperkarakan secara hukum di pengadilan.

Kewajiban membayar ganti rugi (*schade vergoeding*) tersebut tidak timbul seketika terjadi kelalaian, melainkan baru efektif setelah konsumen *go-jek* yang pada dasarnya dinyatakan lalai (*ingebrekestelling*) dan tetap tidak melaksanakan prestasinya. Hal ini diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata.⁶²

Kerugian yang bisa dimintakan penggantian itu, tidak hanya biaya-biaya yang sungguh-sungguh telah dikeluarkan (*kosten*), atau kerugian yang sungguh-sungguh menimpa benda si *driver go-jek* (*schaden*), tetapi juga berupa kehilangan

⁶²*Ibid.* halaman 203.

keuntungan (*interessen*), yaitu keuntungan yang didapat seandainya siberhutang tidak lalai (*winstderving*).

Pasal-pasal 1243-1252 KUHPerdara mengatur lebih lanjut mengenai ganti rugi. Prinsip dasarnya adalah bahwa wanprestasi mewajibkan penggantian kerugian; yang diganti meliputi ongkos, kerugian dan bunga. Karena tuntutan ganti rugi dalam peristiwa-peristiwa seperti tersebut di atas diakui, bahkan diatur oleh undang-undang, maka untuk pelaksanaan tuntutan itu, kreditur dapat minta bantuan untuk pelaksanaan menurut cara-cara yang ditentukan dalam Hukum acara perdata, yaitu melalui sarana eksekusi yang tersedia dan diatur disana, atas harta benda milik pihak yang wanprestasi. Prinsip bahwa pihak yang melakukan wanprestasi bertanggung jawab atas kewajiban perikatannya dengan seluruh harta bendanya telah diletakkan dalam pasal 1131 KUHPerdara.⁶³

C. Perlindungan Hukum Bagi *Driver Go-Jek* Terhadap Kerugian Pembatalan Pemesanan *Go-Food* Secara Sepihak Oleh Konsumen *Go-Jek*

1. Kedudukan Hukum PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia)

Perusahaan pengangkutan umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan atau barang dengan kendaraan bermotor umum sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 angka 21 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Angkutan Umum.⁶⁴

Pasal 79 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan menentukan bahwa perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan atau barang harus berbentuk badan hukum

⁶³Zulham. *Op. Cit.*, halaman 79.

⁶⁴Andika wijaya. *Op. cit.*, halaman 34.

Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini yang dimaksud dengan badan hukum Indonesia sebagaimana dimaksud pada Pasal 79 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014, dijelaskan dalam Pasal 79 ayat (2) yang menentukan secara imperatif bahwa badan hukum Indonesia tersebut harus berbentuk:⁶⁵

- a. Badan usaha milik negara;
- b. Badan usaha milik daerah;
- c. Perseroan terbatas;
- d. Koperasi.

Senjata utama dari perusahaan transportasi umum melalui media internet seperti *go-jek* terletak pada penggunaan informasi dan sistem elektronik. Dengan informasi dan sistem elektronik tersebut, perusahaan angkutan umum menjaring sejumlah konsumen yang selanjutnya akan membangun hubungan hukum dengan menggunakan transaksi elektronik. Ketentuan pasal 16 ayat (1) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 menentukan bahwa sepanjang tidak ditentukan lain oleh

Aspek penting bagi kegiatan usaha yang bergerak dibidang transportasi, baik transportasi orang dan ataupun barang di ruang lalu lintas jalan adalah aspek perizinan. Sebagaimana surat izin usaha perdagangan menjadi syarat legalitas bagi perusahaan perdagangan, bagi perusahaan angkutan umum, syarat legalitas itu berwujud surat izin penyelenggaraan angkutan. Pengurusan izin penyelenggaraan angkutan orang dan atau barang dikenakan biaya perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 78 ayat (1) Peraturan Pemerintah

⁶⁵*Ibid.*, halaman 184.

Nomor 74 Tahun 2014 secara imperatif mewajibkan perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan atau barang memiliki:⁶⁶

- 1) Izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek;
- 2) Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek; dan atau
- 3) Izin penyelenggaraan angkutan barang khusus.

Secara garis besar berdasarkan jenis barang yang diangkut, angkutan barang kendaraan bermotor umum terdiri atas angkutan barang umum dan barang angkutan khusus sebagaimana disebutkan dalam Pasal 160 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009. Dalam hal yang dimaksud dengan barang angkutan umum adalah angkutan barang pada umumnya, yaitu barang yang tidak berbahaya dan tidak memerlukan sarana khusus. Adapun pengertian barang angkutan khusus adalah angkutan yang memerlukan mobil barang yang dirancang khusus untuk mengangkut benda yang berbentuk curah, cair, gas, peti kemas, tumbuhan, hewan hidup dan alat berat serta barang berbahaya.⁶⁷

Layanan dalam angkutan barang yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah layanan berupa pemesanan *go-food* dimana dalam hal ini, pemesanan *go-food* tersebut dalam pengangkutannya memakai sepeda motor. Jadi kedudukan hukum transportasi jalan *online* berupa sepeda motor dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014.

Pasal 4 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 kemudian menyatakan bahwa angkutan orang dengan menggunakan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a Peraturan Pemerintah

⁶⁶*Ibid*, halaman 40.

⁶⁷*Ibid*.

Nomor 74 Tahun 2014 berupa sepeda motor, mobil penumpang atau mobil bus. Dengan demikian di samping mobil penumpang atau mobil bus, sepeda motor termasuk sebagai kategori kendaraan bermotor, yang dapat digunakan untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya di ruang lalu lintas.

Penggunaan kendaraan bermotor untuk keperluan pribadi dan untuk keperluan bisnis atau usaha. Kendaraan bermotor yang digunakan untuk keperluan bisnis atau usaha adalah kendaraan bermotor umum. Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (10) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 jo. Pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014, yang dimaksud dengan kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan atau orang dengan dipungut bayaran. Berdasarkan ketentuan tersebut, transportasi jalan *online* yang diusahakan oleh *go-jek* dan sebagainya yang menyelenggarakan usaha jasa angkutan jalan baik untuk orang dan atau barang dengan menarik bayaran atau uang jasa, termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor umum di atas tersebut.⁶⁸

Pemesanan *go-food* yang dilakukan konsumen terhadap *go-jek* adalah bentuk dari angkutan barang dengan kendaraan bermotor umum, dimana objek dari angkutan tersebut adalah barang. Pasal 10 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 menyatakan bahwa pengangkutan barang dengan menggunakan kendaraan bermotor wajib menggunakan mobil barang. Dalam hal memenuhi persyaratan teknis, angkutan barang dengan kendaraan bermotor dapat

⁶⁸*Ibid*, halaman 48.

menggunakan mobil penumpang, mobil bus, atau sepeda motor. Selain memenuhi syarat teknis, angkutan barang dengan menggunakan mobil penumpang, mobil bus atau sepeda motor harus memperhatikan faktor keselamatan. Persyaratan teknis angkutan barang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Persyarat teknis untuk mobil penumpang dan mobil bus meliputi:
 1. Tersedia ruang muatan dan atau tempat muatan yang dirancang khusus
 2. Barang yang diangkut sesuai dengan ruang muatan dan
 3. Jumlah barang yang diangkut tidak melebihi daya angkut sesuai dengan tipe kendaraannya
- b. Persyaratan teknis untuk sepeda motor meliputi:
 1. Muatan memiliki lebar tidak melebihi stang kemudi;
 2. Tinggi muatan tidak melebihi 900 milimeter dari atas tempat duduk pengemudi.
 3. Barang muatan ditempatkan di belakang pengemudi.

Secara umum, Pasal 51 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 membagi angkutan barang dengan kendaraan bermotor umum menjadi 2(dua) jenis, yakni angkutan barang umum dan angkutan barang khusus. Perbedaan antara angkutan barang umum dengan angkutan barang khusus terletak pada jenis kendaraan bermotor yang digunakan. Mengacu pada ketentuan Pasal 52 dan Pasal 53 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014.

Pasal 52 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 menyatakan, bahwa angkutan barang merupakan angkutan barang pada umumnya yang tidak berbahaya dan tidak memerlukan perlakuan dan atau sarana khusus. Pasal 53 ayat

(1) Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 secara tegas menyatakan angkutan barang khusus menggunakan mobil barang yang dirancang khusus sesuai dengan sifat barang dan bentuk barang yang diangkut. Dengan demikian, jenis kendaraan bermotor yang dapat digunakan untuk angkutan barang umum tidak terbatas pada mobil barang, tetapi juga mencakup kendaraan bermotor berjenis sepeda motor.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, angkutan barang dengan kendaraan bermotor umum yang berupa angkutan barang umum sebagaimana ditentukan dalam Pasal 52 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 dapat diberlakukan terhadap kendaraan bermotor yang berjenis sepeda motor.⁶⁹

2. Kedudukan Hukum *Driver Go-jek* Dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia)

Undang-Undang Ketenagakerjaan mendefinisikan hubungan kerja sebagai hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah. Dari pengertian itu terlihat tiga unsur hubungan kerja, yaitu pekerjaan, upah dan perintah. Tidak adanya penjelasan lebih jauh mengenai unsur-unsur hubungan kerja tersebut membuat setiap pihak memiliki penafsirannya masing-masing. Adapun unsur-unsur hubungan kerja dari penjelasan di atas sebagai berikut:

- a) Pekerjaan: unsur ini terpenuhi jika pekerja hanya melaksanakan pekerjaan yang sudah diberikan perusahaan.

⁶⁹*Ibid*, halaman 52.

- b) Upah: unsur ini terpenuhi jika pekerja menerima kompensasi berupa uang tertentu yang besar jumlahnya tetap dalam periode tertentu. Bukan berdasarkan komisi/persentase.
- c) Perintah: unsur ini terpenuhi jika pemberi perintah kerja adalah perusahaan. Bukan atas inisiatif pekerja.

Berdasarkan perjanjian yang telah dibuat oleh PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) pada Pasal 1 pada bagian tentang ketentuan umum menjelaskan bahwa Mitra adalah pihak yang melaksanakan antar jemput barang dan/atau orang, pesan-antar orang, pesan antar barang yang sebelumnya telah dipesan konsumen atau jasa lainnya melalui Aplikasi GO-JEK dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh Mitra sendiri.⁷⁰

Pasal 1 Perjanjian Kemitraan tersebut menjelaskan bahwa *driver go-jek* adalah seorang mitra dan dengan begitu hubungan antara *driver* dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) adalah merupakan hubungan kemitraan bukan merupakan hubungan kerja sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003, sehingga undang-undang ketenagakerjaan tersebut tidak dapat dijadikan landasan hukum dalam dalam perjanjian *driver* dengan pihak PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia). Kedua pihak terikat dengan perjanjian biasa, dalam hal ini kembali dan tunduk pada aturan-aturan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bagian Perjanjian. Asas *lex specialis derogat lex generalis* tidak berlaku dalam kasus ini.

⁷⁰Berdasarkan isi Perjanjian Kemitraan antara PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dengan Mitra (*driver go-jek*).

Terkait dengan perjanjian kemitraan yang dilakukan antara *driver* dan pihak PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia), dasar hukum yang dapat diambil adalah Pasal 1338 jo Pasal 1320 BW. Perjanjian kemitraan dapat dipahami dari sisi bahasa adalah dengan mengartikan kata per kata, yakni kata perjanjian dan kata kemitraan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia⁷¹, perjanjian diartikan sebagai persetujuan (tertulis/lisan) yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing sepakat untuk akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu. Selanjutnya pengertian dari kemitraan adalah perihal hubungan jalinan kerja sama sebagai mitra.

Perjanjian kemitraan menetapkan hak dan kewajiban diantaranya pihak PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) akan memberikan order angkutan kepada pihak pengemudi, dan atas orderan tersebut pihak pengemudi akan mendapatkan sejumlah komisi yang sebagian akan menjadi hak dari perusahaan.

Sebagaimana yang telah diatur dalam perjanjian kerjasama kemitraan *driver* dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) terdapat di Pasal 3 ayat (3) pada ketentuan pembayaran oleh konsumen dimana ditentukan bahwa “mengambil bagian dari setiap pembayaran yang diterima oleh mitra dari konsumen atas jasa yang disediakan oleh mitra kepada konsumen untuk penggunaan aplikasi *go-jek*, dimana jumlah pembagian hasil adalah berdasarkan presentase tertentu atas jumlah yang diterima dari konsumen (yang sudah termasuk pajak pertambahan nilai) dan dapat diberlakukan sewaktu waktu oleh

⁷¹Ebta Setiawan, “Pengertian perjanjian”, melalui www.kbbi.web.id, diakses tanggal 1 febuari 2018, pukul 07.30 WIB.

AKAB dan akan diberitahukan kepada Mitra secara tertulis (baik melalui aplikasi *go-jek* ataupun melalui media lainnya yang dipilih oleh AKAB)⁷².

Hubungan kemitraan antara PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) dengan *driver* sesuai dengan ketentuan Pasal 2 ayat (1) dapat dijelaskan bahwa perjanjian kerjasama antar PT.Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) dengan *driver* berlaku efektif sejak tanggal mitra (*driver*) menyetujui semua yang ada pada perjanjian kerjasama kemitraan yang dibuat oleh PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) tersebut dalam bentuk *contract electronic*. Dan dengan memberikan persetujuannya atas syarat dan ketentuan yang tercantum di dalam perjanjian kerjasama tersebut mitra dapat melakukannya dengan cara melakukan tindakan mengklik persetujuan secara elektronik atas perjanjian tersebut, mengakses dan menggunakan aplikasi *go-jek*, maka mitra diartikan telah setuju untuk terikat oleh persyaratan.

Mitra yang telah memberikan persetujuan atas perjanjian kerjasama tersebut, mitra juga memberikan persetujuan atas hubungan kerjasama antar Mitra dengan Paket Anak Bangsa (PAB) sehubungan dengan setiap penyelenggaraan jasa pos yang dilakukan Mitra dan kerjasama dengan PT. Dompot Anak Bangsa(DAB) sehubungan dengan setiap penggunaan sistem uang elektronik dalam penyediaan jasa yang dilakukan melalui aplikasi, dan setiap syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh Paket Anak Bangsa (PAB) maupun PT. Dompot Anak Bangsa (DAB), sebagaimana dapat dirubah atau ditambahkan oleh PAB maupun PT. Dompot Anak Bangsa (DAB) dari waktu ke waktu, sehubungan

⁷²Berdasarkan isi Perjanjian Kemitraan antara PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dengan Mitra (*driver go-jek*).

dengan penyelenggaraan jasa pos maupun penggunaan sistem uang elektronik, sebagaimana berlaku, sebagaimana diinformasikan atau diumumkan kepada Mitra melalui media elektronik ataupun media komunikasi lain yang dipilih oleh Paket Anak Bangsa (PAB) maupun PT. Dompot Anak Bangsa(DAB).

Pasal 2 ayat (4) mengatur bahwa PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia), PT. Dompot Anak Bangsa (DAB), PT. Paket Anak Bangsa (PAB) dan *Driver* merupakan mitra kerjasama dimana masing-masing merupakan subjek hukum yang berdiri sendiri dan independen. Perjanjian kerjasama tersebut tidak menciptakan hubungan ketenagakerjaan, *outsourcing* atau keagenan diantara masing-masing PT. Karya Anak Bangsa(*Go-Jek* Indonesia), PT. Dompot Anak Bangsa, PT. Paket Anak Bangsa dan *Driver*.⁷³

Citra perusahaan sangat dipengaruhi dari kualitas pelayanan mitra. Sebab apabila pelayanan jasa yang dilakukan oleh mitra buruk maka akan berdampak pada reputasi penyedia aplikasi yang buruk. Hal ini menunjukkan pentingnya menjaga kualitas mitra yang bekerja sama dengan perusahaan. Untuk menjaga kualitas pelayanan, pihak PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) mengelola hubungan kerjasama dengan mitra perlu mengadakan pelatihan, memperketat syarat dan ketentuan kepada mitra. Mitra yang kualitas pelayanannya buruk berdasarkan penilaian konsumen pada aplikasi akan diberikan peringatan, *suspend* akun bahkan tidak dapat bekerjasama lagi dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia). Hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas, keamanan dan nama baik aplikasi *go-jek* dimasyarakat.

⁷³Berdasarkan isi Perjanjian Kemitraan antara PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dengan Mitra (*driver go-jek*).

3. Mekanisme Pemesanan *Go-food* melalui Aplikasi *Go-jek*

Adapun mekanisme pemesanan *go-food* pada aplikasi *go-jek*

1. Cara membeli makanan lewat *go-food gojek* yang pertama adalah mengunduh aplikasi *go-jek* pada *android* atau *iOS* dan menginstalnya. Anda dapat mendownload aplikasi tersebut melalui website *go-jek* di <https://www.gojek.co.id/>, atau Anda bisa juga mendownloadnya melalui *AppStore* untuk pengguna *iOS* atau di *PlayStore* untuk pengguna *android*.
2. Yang kedua adalah membuka layanan *go-food* pada aplikasi *go-jek* tersebut, kemudian mulai mencari restoran yang tersedia dibagian pilihan restoran. Pilihan restoran tersebut disusun berdasarkan kategori yang ada sehingga dapat memudahkan konsumen dalam memilih. Sedangkan untuk menu, konsumen dapat mengklik restoran pilihan konsumen dan memilih menu sesuai dengan yang diinginkan. Cara ini sangat cocok bagi konsumen yang masih bingung menentukan makanan apa yang ingin konsumen makan. Konsumen bisa melihat-lihat menu sebelum menentukan pilihan.
3. Jika Konsumen sudah memiliki pilihan menu atau restoran ada dapat langsung mengetikkan nama restoran dan atau menu yang konsumen inginkan dalam kolom pencarian.
4. Pilih menu yang konsumen inginkan beserta dengan jumlah pesanan yang konsumen inginkan.
5. Kemudian konsumen memilih metode pembayaran. Ada 2 metode pembayaran untuk layanan *Go-Food* yaitu pembayaran secara tunai dan pembayaran melalui *Go-Pay*. Saat ini apabila menggunakan pembayaran melalui *Go-Pay*,

konsumen hanya perlu membayar harga makanan yang dipesan dan biaya pengiriman makanan gratis.

6. Masukkan alamat konsumen atau alamat tempat makanan dikirimkan serta memilih cara membayar yang diinginkan, setelah itu klik order.
7. Setelah melakukan konfirmasi pemesanan dengan memasukkan alamat, melihat harga perkiraan makanan dan biaya pengantaran kemudian memilih metode pembayaran, maka selanjutnya konsumen melakukan pemesanan dengan mengetuk “*order*” pada sistem. Setelah itu sistem akan langsung menerima informasi kemudian informasi tersebut disebar ke *driver* melalui aplikasi.
8. Setelah *driver* melakukan konfirmasi untuk melakukan pembelian makanan, maka *driver* kemudian ke restoran yang dimaksud dan membeli makanan yang diinginkan oleh konsumen. Saat pembelian di restoran, terlebih dahulu *driver* menggunakan dananya untuk membeli makanan tersebut.
9. Selesai order, konsumen tinggal menunggu dengan estimasi waktu yang sudah ditentukan. Makanan pesanan konsumen akan segera diantar. Kemudian setelah sampai di tempat tujuan, *driver* kemudian menyerahkan makanan yang dipesan, dan konsumen membayar harga makanan dan biaya pengiriman.

Pembagian hasil atau upah yang diterima *driver go-jek* dalam setiap jasa pengangkutan adalah 80% untuk *driver go-jek* dan 20% untuk PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) sedangkan *driver go-jek* dalam pemesanan *go-food* oleh konsumen mendapatkan upah dari PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek*

Indonesia) sebesar Rp. 9.000,- dan harga akan naik setiap per 1km. dan dalam kerjasama *go-food* bagi hasil antara pemilik *restaurant* atau tokoh makanan dengan pihak PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) sebesar 80% untuk pemilik *restaurant* atau tokoh makanan dan 20% untuk PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia).⁷⁴

Alur pelayanan melalui aplikasi *Go-Food* di atas, secara jelas dapat diketahui terjadi beberapa hubungan hukum yang dimana dari setiap hubungan hukum tersebut memiliki akibat hukum apabila salah satu dari pihak tidak melakukan janji sebagaimana yang telah diperjanjikan. Janji yang telah diperjanjikan diantara para pihak merupakan sebuah prestasi atau merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak yang melakukan perjanjian. Janji atau prestasi yang disepakati di dalam perjanjian sama halnya dengan mengikatnya undang-undang sehingga para pihak yang tidak menepati janji dianggap sama dengan melanggar undang-undang. Seseorang dapat dinyatakan melakukan kesalahan dan harus melaksanakan ganti rugi apabila antara kerugian yang ditimbulkan memiliki hubungan yang erat dengan kesalahan.

Konsumen yang telah melakukan pemesanan *go-food* tidak dapat membatalkan pemesanan *go-food* tersebut secara sepihak karena *driver go-jek* yang menerima pesanan konsumen tersebut akan langsung membelikan pesanan konsumen, namun pesanan akan dapat dibatalkan apabila *driver go-jek* belum menjalankan prestasinya yaitu membelikan pesanan konsumen tersebut. Karena belum adanya tindakan prestasi apapun dari masing-masing pihak maka

⁷⁴Hasil wawancara dengan Muhammad Faisal, *driver go-jek* Indonesia pada tanggal 31 Januari 2018.

pembatalan pemesanan *go-food* dapat dilakukan. Pembatalan tersebut dilakukan dengan itikad baik yaitu dengan memberitahukan kepada *driver go-jek* tentang pembatalan pemesanan tersebut dan dengan pilihan alasan pembatalan dalam aplikasi *go-jek* yang nantinya tidak menyebabkan kerugian apapun kepada *driver go-jek*.

4. Perlindungan Hukum Bagi *Driver Go-Jek* Terhadap Kerugian Akibat Pembatalan Pemesanan *Go-Food* Secara Sepihak Oleh Konsumen

Pasal 1 angka 15 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan menyebutkan bahwa hubungan kerja adalah hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsur pekerjaan, upah dan perintah. Jadi, suatu hubungan kerja timbul dari perjanjian kerja, bukan perjanjian kemitraan. Dan dalam hubungan *driver go-jek* dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) terdapat unsur pekerjaan yaitu pekerjaan pengangkutan, upah yang digantikan menjadi bonus atau bisa disebut sistem bagi hasil dan perintah yang diterima berdasarkan aplikasi *go-jek* dan apabila *driver* melakukan penolakan perintah dari aplikasi *go-jek* maka *driver* akan kehilangan *point* yang berakibat kehilangan upah atau bonus.

Definisi perjanjian kerja sendiri dijelaskan dalam Pasal 1 angka 14 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 sebagai perjanjian antara pekerja/buruh dengan pengusaha atau pemberi kerja yang memuat syarat-syarat kerja, hak, dan kewajiban.⁷⁵ Dan jika dilihat dari perjanjian kemitraan unsur-unsur yang terdapat

⁷⁵*Ibid*, halaman 73.

dalam perjanjian kemitraan tersebut sama dengan unsur-unsur yang terdapat dalam perjanjian kerja yaitu adanya syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban.

Driver go-jek sebagai pekerja yaitu pihak yang melaksanakan kegiatan usaha dari PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dalam aplikasi *go-jek* dalam prakteknya tidak disebut sebagai pelaku usaha karena yang merupakan pelaku usaha adalah PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia). Dapat disebutkan demikian karena dalam praktek sebelumnya *driver go-jek* melakukan kegiatan pelamaran ke PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) sebagai *driver go-jek* dan hal tersebut menjelaskan bahwa terdapat unsur *driver go-jek* adalah pekerja. Namun di dalam perjanjian kemitraan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dijelaskan bahwa *driver go-jek* adalah seorang mitra kerjasama bukan seorang tenaga kerja dan atau pekerja.

Kepentingan yang dilanggar dalam pemesanan *go-food* yang dibatalkan adalah seharusnya menjadi kepentingan pelaku usaha yaitu PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia), karena *driver go-jek* merupakan pekerja yang beroperasi berdasarkan aplikasi *go-jek* yang dijalankan oleh PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia), dimana apabila tidak ada *driver go-jek* maka usaha pelaku usaha yaitu PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) tidak akan berjalan dan juga sebaliknya.

Hubungan tersebut jelas bahwa PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) sebagai pelaku usaha adalah pihak yang berhak meminta pertanggungjawaban kerugian yang disebabkan oleh konsumen *go-jek*. Namun

karena sistem pembayaran pembelian pemesanan *go-food* dilakukan oleh *driver go-jek* maka yang secara langsung mengalami kerugian adalah *driver go-jek*.

Perlindungan hukum yang seharusnya didapat oleh *driver go-jek* sebagai pihak yang bekerja dengan pelaku usaha yaitu PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek Indonesia*) sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan yang mengatur tentang pengupahan dan kesejahteraan pekerja, dimana upah dibayar sebagai imbalan dari prestasi kerja dari pihak pekerja. Dasar-dasar konstitusi Undang-undang Dasar 1945 khususnya Pasal 27 dan Pasal 34 telah memberikan amanat yang cukup jelas bagaimana seharusnya negara memberikan perlindungan terhadap buruh/pekerja.⁷⁶

Dasar hukum yang lebih khusus yaitu Perjanjian Kemitraan yang dibuat oleh PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek Indonesia*) yang mengatur bahwa hubungan hukum *driver go-jek* dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek Indonesia*) adalah kemitraan membuat *driver go-jek* harus patuh pada perjanjian yang telah disepakati dan atau disetujui oleh *driver go-jek*.

Driver go-jek yang mengalami kerugian dari pemesanan *go-food* tidak mendapatkan ganti rugi apapun dari PT. Karya Anak Bangsa sebagaimana dalam contoh kasus yang dialami oleh *driver go-jek* bernama Muhammad Faisal, yang telah mengalami kerugian dari pemesanan *go-food* sebanyak 2 (dua) kali, dimana dalam kejadian pertama Muhammad Faisal (*driver go-jek*) menerima kerugian sebesar Rp. 220.000,- dan kerugian pada kejadian kedua sebesar Rp. 265.000,-. Selain kerugian tersebut kerugian lain yang dialami oleh Muhammad Faisal (*driver*

⁷⁶Munir Fuady. *Op.Cit.*,halaman 191.

go-jek) karena harus kehilangan poin yang harus dicapai dalam satu hari tersebut, sehingga Muhammad Faisal (*driver go-jek*) harus mencari orderan konsumen lain agar target yang harus dicapai dalam satu hari tersebut tercapai, jika tidak mencapai target poin yang harus dicapai maka Muhammad Faisal (*driver go-jek*) tidak akan mendapatkan bonus dari PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia).⁷⁷

Pemesanan *go-food* yang dilakukan oleh konsumen seperti yang sudah dijelaskan penulis dalam pembahasan sebelumnya adalah merupakan bentuk dari perjanjian yang sah yang ada karena adanya kesepakatan antara konsumen *go-jek* dengan *driver go-jek* yang merupakan bagian pihak yang bekerja dengan pelaku usaha dalam bidang layanan jasa pesan antar barang. Dimana perjanjian landasan hukumnya adalah mengacu pada KUHPerduta. Didalam KUHPerduta telah ditentukan menurut Pasal 1338 KUHPerduta, perjanjian yang dibuat dengan sah dan mengikat berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya, tidak dapat dibatalkan tanpa persetujuan kedua belah pihak, dan harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

Kewajiban konsumen sebagai pihak yang menggunakan barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat di dalam Pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur kewajiban konsumen, sebagai berikut :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

⁷⁷Hasil wawancara dengan Muhammad Faisal, *driver go-jek* Indonesia pada tanggal 31 Januari 2018.

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁷⁸

Undang-undang mengatur mengatur bahwa perjanjian yang dibuat secara sah oleh pihak-pihak yang membuatnya, jika salah satu pihak tidak bersedia memenuhi prestasinya, kewajiban prestasinya itu dapat dipaksakan. Jika pihak yang satu tidak memenuhi prestasinya, pihak yang lain berhak mengajukan gugatan ke muka pengadilan, dan pengadilan akan memaksakan pemenuhan prestasi tersebut dengan menyita dan melelang harta kekayaannya sejumlah yang wajib dipenuhinya kepada pihak lain. Menurut ketentuan Pasal 1234 KUHPerdara prestasi adalah objek dari suatu perjanjian dimana wujud prestasi yaitu:

- 1) Memberikan sesuatu, misalnya menyerahkan benda yang dipesan oleh konsumen melalui layanan *go-food* dalam aplikasi *go-jek*.
- 2) Melakukan sesuatu, misalnya membeli pesanan konsumen sesuai dengan pesanan konsumen pada layanan *go-food* dalam aplikasi *go-jek*.
- 3) Tidak melakukan sesuatu, misalnya tidak melakukan hal-hal yang tidakdiinginkan oleh salah satu pihak.

Konsumen tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa sesuai yang di atur dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Konsumen juga telah melanggar hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dannilai

⁷⁸Zulham. *Op.Cit.*, halaman 20.

tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkannya sesuai yang diatur dalam Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Mengingat mitra bukanlah satu-satunya pelaku usaha dalam proses pelayanan aplikasi *Go-Food*, dan hubungan hukum para pihak berdasarkan perjanjian kemitraan. Namun di dalam perjanjian tidak diatur tentang ketentuan pihak mana yang akan bertanggungjawab apabila terdapat kesalahan yang dilakukan oleh konsumen. Perjanjian hanya mengatur kewajiban mitra dan instrumen lain yang berhubungan dengan penggunaan mitra dalam menggunakan aplikasi *Go-jek*.

Dasar gugatan dalam hal pembatalan pemesanan *go-food* oleh konsumen, dimana *driver go-jek* telah melakukan prestasinya namun konsumen tidak melaksanakan prestasinya sesuai dengan perjanjian dalam *e-contract* adalah tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh *driver go-jek* dengan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melawan hukum.

Penerapan ketentuan yang berada dalam lingkungan hukum privat tersebut, terdapat perbedaan esensial antara tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada wanprestasi dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum. Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (konsumen dengan *driver go-jek*) terkait suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan

sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garasi dalam perjanjian.

Ganti rugi harus mempunyai hubungan langsung (hubungan kausal) dengan ingkar janji (Pasal 1248 KUHPerdara) dan kerugian dapat diduga atau sepatutnya diduga pada saat waktu perikatan dibuat. Ada kemungkinan bahwa ingkar janji (wanprestasi) itu terjadi bukan hanya karena kesalahan debitur (lalai atau kesengajaan), tetapi juga terjadi karena keadaan memaksa. Kesengajaan adalah perbuatan yang diketahui dan dikehendaki. Kelalaian adalah perbuatan yang mana si pembuatnya mengetahui akan kemungkinan terjadinya akibat yang merugikan orang lain.

Ganti rugi harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memerhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugiannya, seperti kemampuan atau kekayaan pihak-pihak yang bersangkutan. Ganti rugi sering diperinci dalam tiga unsur: 1) Biaya, adalah segala pengeluaran atau pengongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh salah satu pihak, 2) Rugi, adalah kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan oleh kelalaian debitur; dan 3) Bunga, adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungannya yang sudah dibayangkan atau dihitung oleh kreditur.⁷⁹

⁷⁹Munir Fuady. *Op.Cit.*, halaman 17.

Wanprestasi memberikan akibat hukum terhadap pihak yang melakukannya dan membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi, sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satu pihak pun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut. Akibat hukum dari konsumen *go-jek* yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi berupa:

1. Membayar kerugian yang diderita oleh *driver go-jek*(ganti rugi);
2. Pembatalan perjanjian;
3. Peralihan *resiko*. Benda yang dijanjikan *obyek* perjanjian sejak saat tidak dipenuhinya kewajiban menjadi tanggung jawab dari konsumen;
4. Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim.

Konsumen *go-jek* harus menanggung hal tersebut diatas, maka yang dapat dilakukan oleh *driver go-jek* dalam menghadapi konsumen *go-jek* yang wanprestasi ada lima kemungkinan sebagai berikut dalam Pasal 1276 KUHPerdara yaitu:

1. Memenuhi/melaksanakan perjanjian;
2. Memenuhi perjanjian disertai keharusan membayar ganti rugi;
3. Membayar ganti rugi;
4. Membatalkan perjanjian; dan
5. Membatalkan perjanjian disertai dengan ganti rugi

Berbeda dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perikatan yang lahir dari perjanjian (karena terjadinya wanprestasi), tuntutan gantikerugian yang berdasarkan pada perbuatan melawan hukum tidak perludidahului dengan

perjanjian antara pelaku usaha (*driver go-jek*) dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terjadi hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen.

Tidak adanya perlindungan hukum yang independen terhadap keluhan *driver go-jek*, dari PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) sebagai pihak yang memiliki hubungan kerjasama atau kemitraan dalam usaha pengangkutan *online* tersebut telah dijelaskan dalam perjanjian kemitraan antara *driver go-jek* dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia), sebagaimana disebutkan dalam perjanjian kemitraan tersebut dalam Pasal 3 ayat (4) pada bagian ketentuan kode etik dan kewajiban mitra.

PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) sebagai pihak yang menyusun, merancang dan membuat perjanjian kemitraan menentukan bahwa dalam perjanjian tersebut mitra menyetujui bahwa PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) tidak bertanggungjawab atas setiap kerugian, termasuk kerugian tidak langsung yang meliputi kerugian keuntungan, kehilangan data, cedera pribadi atau kerusakan properti sehubungan dengan, atau diakibatkan oleh penggunaan aplikasi *go-jek*, maupun penyediaan jasa oleh mitra kepada konsumen. Mitra menyetujui bahwa PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kewajiban, dan kerugian yang timbul karena penggunaan atau kerugian yang timbul karena penggunaan ketergantungan mitra terhadap aplikasi *go-jek* atau ketidakmampuan mitra mengakses atau menggunakan aplikasi *go-jek*.

Perjanjian kemitraan tersebut juga memerintahkan agar mitra (*driver go-jek*) dengan ini berjanji untuk membebaskan dan memberikan ganti rugi (apabila ada kerugian) kepada *go-jek*, *AKAB*, para karyawan *go-jek* maupun afiliasi dari *AKAB* dari semua tuntutan maupun kewajiban yang mungkin timbul dikarenakan kelalaian Mitra sebagaimana dinyatakan dalam pasal ini maupun yang mungkin timbul dikarenakan pelanggaran Mitra atas Persyaratan.

Ketentuan lain yang menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa yang dialami oleh mitra (*driver go-jek*) sebagaimana yang diatur dalam Pasal 5 ayat (1) Perjanjian Kemitraan dalam ketentuan penyelesaian sengketa menjelaskan bahwa *driver go-jek* membebaskan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dan *AKAB* dari segala macam tuntutan, gugatan, atau tindakan hukum lainnya, baik dalam sebuah gugatan perdata maupun setiap gugatan pidana yang dialami oleh *driver*, dalam bentuk apapun terkait dengan jasa yang ditawarkan, disediakan, diselenggarakan atau diselesaikan oleh *driver* melalui aplikasi *go-jek*.⁸⁰

Perjanjian kemitraan yang berkuatan hukum tersebut membuat *driver go-jek* tidak memiliki dasar yang kuat untuk meminta perlindungan hukum dari PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) atas kerugian yang dialami oleh *driver go-jek* akibat dari pembatalan pemesanan *go-food* secara sepihak oleh konsumen. Perlindungan hukum terhadap *driver go-jek* atas kerugian dari pembatalan pemesanan *go-food* oleh konsumen menurut peraturan perundang-undangan telah diatur dalam KUHPerdata karena hubungan antara konsumen *go-jek* dan *driver*

⁸⁰Berdasarkan isi Perjanjian Kemitraan antara PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dengan Mitra (*driver go-jek*).

go-jek dalam peristiwa tersebut merupakan suatu perjanjian sebagaimana yang telah diatur dalam KUHPerdota.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data dokumen normatif dan data yang diperoleh dilapangan serta wawancara yang dilakukan mengenai perlindungan hukum bagi *driver go-jek* terhadap pembatalan pemesanan *go-food* secara sepihak oleh konsumen menurut hukum perdata (studi di PT. Go-jek Medan) maka dapat disimpulkan hal sebagai berikut:

1. Pengaturan hukum tentang kegiatan elektronik atau menggunakan sarana elektronik, transaksi tersebut juga harus memenuhi persyaratan sebagaimana ditentukan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi & Transaksi Elektronik sebagai ketentuan khususnya (*lex specialis*). KUHPperdata menentukan syarat-syarat umum, undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi & Transaksi Elektronik mengatur ketentuan-ketentuan khusus yang bersifat teknis, terutama dalam kaitannya dengan penggunaan sarana elektroniknya.
2. Upaya hukum *driver go-jek* terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen karena pembatalan pemesanan *go-food* oleh konsumen di dalam KUHPperdata upaya hukum bagi para pihak dalam perjanjian jual-beli diatur dalam pasal 1236-1243 KUHPperdata, dapat dilakukan upaya hukum seperti menurut ketentuan hukum perdata tentang wanprestasi terhadap suatu perjanjian adalah tindakan *sommatie* yaitu peringatan tertulis dari pihak yang dirugikan kepada pihak yang dirasa bersalah menyebabkan kerugian

secara resmi melalui Pengadilan Negeri, dan upaya hukum Dan *ingebreke stelling* yaitu peringatan *driver go-jek* kepada konsumen *go-jek* tidak melalui Pengadilan Negeri.

3. Perlindungan hukum terhadap *driver go-jek* atas kerugian dari pembatalan pemesanan *go-food* oleh konsumen menurut peraturan perundang-undangan telah diatur dalam KUHPerdota karena hubungan antara konsumen *go-jek* dan *driver go-jek* dalam peristiwa tersebut merupakan suatu perjanjian sebagaimana yang telah diatur dalam KUHPerdota. *Driver go-jek* dalam prakteknya tidak disebut sebagai pelaku usaha karena yang merupakan pelaku usaha adalah PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia). Dapat disebutkan demikian karena dalam prakteknya sebelumnya *driver go-jek* melakukan kegiatan pelamaran ke PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) sebagai *driver go-jek* dan hal tersebut menjelaskan bahwa terdapat unsur *driver go-jek* adalah pekerja, dasar-dasar konstitusi Undang-undang Dasar 1945 khususnya Pasal 27 dan Pasal 34 telah memberikan amanat yang cukup jelas bagaimana seharusnya negara memberikan perlindungan terhadap buruh/pekerja.. Namun di dalam perjanjian kemitraan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) dijelaskan bahwa *driver go-jek* adalah seorang mitra kerjasama bukan seorang tenaga kerja dan atau pekerja.

B. Saran

Di dalam penulisan ini penulis menyimpulkan beberapa saran yang kiranya dapat membantu memberikan sumbangsi ilmu kepada penulis sendiri dan pembaca, adapun saran penulis adalah sebagai berikut:

1. Perlunya dibuat dan atau ditambahkan dalam perjanjian kemitraan *driver go-jek* dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-jek* Indonesia) tentang pengaturan terhadap tanggungjawab para pihak secara jelas diatur di dalam perjanjian kemitraan antara PT. Go-Jek Indonesia, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan Mitra khususnya terkait bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum keperdataan ketika Mitra dalam melaksanakan kegiatan pelayanan mengalami kerugian yang diakibatkan oleh konsumen yang tidak bertanggungjawab.
2. Membuat suatu kebijakan pada aplikasi untuk tindakan upaya perlindungan untuk meminimalisir terjadinya kerugian *driver* yang disebabkan oleh konsumen *go-food*, dengan diharapkan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) tidak lagi menerapkan system mitra membayar terlebih dahulu segala pembelanjaan konsumen menggunakan dana pribadi mitra. Untuk setiap penggunaan pelayanan pembelanjaan konsumen harus memiliki akun *Go-Pay*, yang dimana pembelanjaan tidak dapat dilaksanakan apabila saldo di dalam akun *Go-Pay* tersebut tidak mencukupi untuk melakukan pembelanjaan.
3. Perlu adanya peraturan yang memberi kepastian perlindungan hukum dari perjanjian kemitraan lainnya yaitu seperti ikut menanggung kerugian,

dalam hal menyelesaikan permasalahan hukum karena *driver* yang mengalami kerugian bukan disebabkan kesalahannya sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdulkadir Muhammad. 2011. *Hukum perdata indonesia*. Bandar Lampung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Andika wijaya. *aspek hukum bisnis dan transportasi jalan online*. 2016. Jakarta: Sinar Grafika.
- Bambang Dwiloka dan Rati Riana. 2012. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta: Rinrka Cipta.
- Dadang sukandar, 2017. *Panduan Membuat Kontrak Bisnis*. Jakarta: Visimedia.
- Dian Mega Erianti Renouw, 2016, *Perlindungan Hukum E-Commerce*. Jakarta: Pramuka Grafika.
- Didik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, 2009, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*. Bandung: Refika Aditama.
- Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan: Fakultas Hukum UMSU.
- Munir Fuady. 2014. *Konsep Hukum Perdata*. Raja Grafindo Persada, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Salim HS. 2014. *Hukum Kontrak (Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Soerjno Soekanto. 2011. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Subekti. 2014. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

B. UNDANG-UNDANG

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi & Transaksi Elektronik

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan

C. JURNAL / SKRIPSI

Adri Inggil Makrifah, 2017, “Kepastian Hukum Terhadap Fitur “*Shopping*” Dalam Aplikasi Layanan Gojek”, Melalui Website Repository.Unhas.Ac.Id.Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.

D. INTERNET

Aditya Fajar Indrawan. 2017. “*Driver Go-jek* Jadi Korban Order Fiktif”, melalui, www.beritaonlinekompas.com, “layanan go-jek indonesia”, diakses tanggal 1 febuari 2018.

Ebta Setiawan, “Pengertian perjanjian”, melalui www.kbbi.web.id, diakses tanggal 1 febuari 2018, pukul 07.30 WIB.

Go-jekindonesia. 2017.” Apa itu go-jek”, melalui www.go-jekindonesia, diakses tanggal 1 febuari 2018.

Lukman, 2016. “Bantuan-Hukum-Di Indonesia”, melalui id.shvoong.com, diakses tanggal 1 febuari 2018, pukul 06.00 WIB.

Muhammad fatih. 2017. "Order Fiktif Go-food", melalui, trasonlinewatch.com, diakses tanggal 1 febuari 2018.

Wawancara dengan *Driver Go-jek* untuk penelitian: Perlindungan Hukum Bagi *Driver Go-jek* Terhadap Pembatalan Pemesanan *Go-food* Secara Sepihak Oleh Konsumen Menurut Hukum Perdata.

Identitas Narasumber

Nama : Muhammad Faisal
Tempat/ Tanggal Lahir : Binjai Serbangan 26 Juni 1995
Alamat : Jl. Tuamang Gang Kedaung No. 119 B Medan

1. Apa hubungan hukum antara PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) dengan *Driver Go-jek* ?

Jawab: Hubungan *driver go-jek* dengan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) adalah hubungan kemitraan.

2. Bagaimana sistem upah yang diberikan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) kepada *Driver Go-jek* dalam setiap pelaksanaan layanan pengangkutan?

Jawab: Sistem upah yang diterima *driver go-jek* dalam setiap pelayanan pengangkutan adalah sistem bagi hasil, dimana setiap *driver* yang telah menerima orderan maka pembayaran yang diberikan konsumen dibagi menjadi 80% untuk *driver go-jek* dan 20% untuk PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia).

3. Apakah *driver go-jek* pernah mengalami kerugian akibat dari pemesanan *go-food* oleh konsumen pada aplikasi *go-jek*?

Jawab: Saya pernah mengalami kerugian akibat dari pemesanan *go-food* oleh konsumen.

4. Berapa kerugian yang saudara Muhammad Faisal (*driver go-jek*) alami akibat dari pemesanan *go-food* oleh konsumen pada aplikasi *go-jek*?

Jawab: Saya mengalami kerugian hingga mencapai Rp.500.000,-

5. Bagaimana kronologi kerugian yang saudara Muhammad Faisal (*driver go-jek*) alami akibat dari pemesanan *go-food* oleh konsumen pada aplikasi *go-jek*?

Jawab: Saya mengalami kerugian akibat pembatalan pemesanan *go-food* oleh konsumen sebanyak 2 kali dimana dalam kejadian pertama Muhammad Faisal (*driver go-jek*) menerima kerugian sebesar Rp. 220.000,- dalam pemesanan *go-food pizza hut* dan kerugian pada kejadian kedua sebesar Rp. 265.000,- dalam pemesanan *go-food* di *restaurant nelayan*.

6. Apa upaya *driver go-jek* yang mengalami kerugian akibat perbuatan dari konsumen dalam melakukan layanan *Go-Food* yang dibatalkan secara sepihak setelah *driver* melakukan pembelian pesanan?

Jawab: Upaya yang saya lakukan terus menelpon konsumen yang membatalkan pesanan *go-food* secara sepihak tersebut.

7. Apakah *driver* yang mengalami mengalami kerugian akibat perbuatan dari konsumen dalam melakukan layanan *Go-Food* yang dibatalkan secara sepihak setelah *driver* melakukan pembelian pesanan, melakukan pengaduan kepada PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek Indonesia*)?

Jawab: Saya melakukan pengaduan ke PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek Indonesia*) atas kerugian yang saya alami diaman hal tersebut disebabkan oleh konsumen bukan kesalahan saya.

8. Apakah ada sistem ganti kerugian dari PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek Indonesia*) kepada *Driver Go-jek* yang mengalami kerugian akibat perbuatan dari konsumen?

Jawab: Tidak ada sistem ganti kerugian dari PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek Indonesia*), untuk setiap kecurangan atau kesalahan dari konsumen atau pelanggan, semua *driver* yang menerima dampak dan resikonya, mulai kerugian dari performa yang turun hingga kerugian nominal.

9. Apa alasan dari PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek Indonesia*) tidak memberikan ganti kerugian kepada *driver go-jek* yang mengalami kerugian akibat perbuatan dari konsumen?

Jawab: Alasannya karena itu adalah resiko yang harus diterima oleh *driver* dalam melakukan pekerjaan penerimaan order dan sesuai dengan perjanjian kemitraan yang telah *driver* setuju pada saat melakukan pelamaran di PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek Indonesia*) bahwa *driver* setuju membebaskan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek Indonesia*) dari segala tuntutan kerugian yang dialami mitra (*driver go-jek*).

10. Apa yang dilakukan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek Indonesia*) terhadap konsumen *go-jek* yang melakukan pembatalan sepihak atau tidak dapat

dihubungi setelah melakukan pemesanan *go-food* yang menyebabkan kerugian kepada *driver go-jek*?

Jawab: PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) akan melakukan *suspend* yaitu bentuk penangguhan akun dan atau menutup akun konsumen *go-jek* baik sementara maupun secara permanen tergantung tingkat pelanggaran yang dilakukan konsumen.

11. Bagaimana sistem pembayaran upah pada layanan *Go-Food* yang diberikan PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) kepada *Driver Go-jek*?

Jawab: Dalam pemesanan *go-food* oleh konsumen *driver go-jek* mendapatkan upah dari PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) sebesar Rp. 9.000,- dan harga akan naik setiap per 1km.

12. Apakah dalam sistem layanan *go-food* pada aplikasi *go-jek*, *driver go-jek* juga mendapatkan keuntungan atau upah dari pemilik *restaurant* atau toko makanan pada setiap pembelian pemesanan *go-food* oleh konsumen?

Jawab: *Driver* tidak mendapat keuntungan atau upah apapun dari pemilik *restaurant* atau toko makanan pada setiap pembelian pemesanan *go-food* oleh konsumen.

13. Apakah PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) mendapatkan keuntungan dari pemesanan *go-food* oleh konsumen?

Jawab: PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) mendapatkan keuntungan dari pemesanan *go-food* berdasarkan kesepakatan

kerjasama antara PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia) dengan pemilik *restaurant* atau toko makanan yaitu sebesar 80% untuk pemilik *restaurant* atau tokoh makanan dan 20% untuk PT. Karya Anak Bangsa (*Go-Jek* Indonesia).

Medan, 31 Januari 2018

Yang Mewawancarai

Yang Diwawancarai

Intan Permata Sari

Muhammad Faisal