

**PEMBATALAN PERJANJIAN PEMESANAN  
MAKANAN DAN MINUMAN MELALUI APLIKASI  
ANTARA PENGEMUDI DENGAN KONSUMEN  
DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDATA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Program Studi Ilmu Hukum*

Oleh:

**DAHLIANA SITORUS**

**NPM. 1706200302**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id), [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id)



## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

**NAMA** : DAHLIANA SITORUS  
**NPM** : 1706200302  
**PRODI/BAGIAN** : Ilmu Hukum/ HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PEMBATALAN PERJANJIAN PEMESANAN MAKANAN DAN MINUMAN MELALUI APLIKASI ANTARA PENGEMUDI DENGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDATA  
**Pembimbing** : ATIKAHRAHMISLMH

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
5/10-2021	Diskusi Judul	
10/10-2021	Revisi Proposal	
26/10-2021	Bimbingan Seminar Proposal	
10/02-2022	Periksa skripsi Bab 1 <sup>s</sup> /d IV	
22/02-2022	Revisi skripsi Bab 1 <sup>s</sup> /d IV	
14/02-2022	Revisi skripsi Daftar Pustaka.	
21/02-2022	Periksa file	
25/02-2022	Acc Untuk lanjut periksa termitin .	
26/02-2022	Acc .	

Diketahui,  
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., MHum)

DOSEN PEMBIMBING

(ATIKAH RAHMI S.H., M.H)



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [fumsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**NAMA** : DAHLIANA SITORUS  
**NPM** : 1706200302  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM/PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PEMBATALAN PERJANJIAN PEMESANAN MAKANAN  
DAN MINUMAN MELALUI APLIKASI ONLINE  
ANTARA PENGEMUDI DENGAN KONSUMEN DALAM  
PERSPEKTIF HUKUM PERDATA

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada  
Panitia Ujian

Medan, 24 Maret 2022

DOSEN PEMBIMBING

ATIKAH RAHMI, S.H., M.H

NIDN: 0129057701



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan langganannya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [fahum](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

**NAMA** : DAHLIANA SITORUS  
**NPM** : 1706200302  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM/PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PEMBATALAN PERJANJIAN PEMESANAN MAKANAN DAN MINUMAN MELALUI APLIKASI ONLINE ANTARA PENGEMUDI DENGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDATA

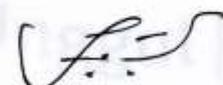
**PENDAFTARAN** : 06 April 2022

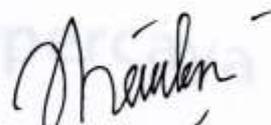
Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah Lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

**SARJANA HUKUM (S.H)**

Diketahui  
**DEKAN FAKULTAS HUKUM**

**PEMBIMBING**

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

  
**ATIKAH RAHMI, S.H., M.H**  
NIDN: 0129057701



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [fahumsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

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 Jumat, Tanggal 08 April 2022 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

**MENETAPKAN**

**NAMA** : DAHLIANA SITORUS  
**NPM** : 1706200302  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM/PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PEMBATALAN PERJANJIAN PEMESANAN MAKANAN DAN MINUMAN MELALUI APLIKASI ONLINE ANTARA PENGEMUDI DENGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDATA

**Dinyatakan** : ( **A-** ) Lulus Yudisium dengan Predikat Sangat Baik  
( ) 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

**Dr. FAISAL, SH., M.Hum**  
NIDN: 0122087502

**Dr. ZAINUDDIN, SH., M.H**  
NIDN: 0118047901

**ANGGOTA PENGUJI:**

1. NURUL HAKIM, S.Ag., M.A
2. Dr. T. ERWINSYAHBANA, S.H., M.Hum
3. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H

1.

2.

3.



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**( UMSU )**

Teakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi : Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474, 6631003  
<http://umsu.ac.id> ✉ [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

## SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DAHLIANA SITORUS  
Tempat/tgl lahir : Dolok Masihul , 02 Agustus 1999  
No. KTP (NIK) : 127119420899 0006  
NPM : 1706200302  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa, dokumen kelengkapan administrasi yang saya serahkan/lampirkan dalam melengkapi Berkas Sidang Meja Hijau adalah BENAR dan ASLI. Apabila di kemudian hari diketemukan bahwa dokumen tersebut PALSU saya bersedia menanggung sanksi yang diberikan oleh Universitas. Data atau berkas yang sudah diberikan, tidak dapat dirubah atau ditarik kembali.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dalam keadaan sadar.

Medan, 31-Maret 2022

Yang Menyatakan,



52CE1AJX791030920

*DAHLIANA SITORUS*  
DAHLIANA SITORUS

## **PEMBATALAN PERJANJIAN MAKANAN DAN MINUMAN MELALUI APLIKASI PEMESANAN PERPEKTIF HUKUM PERDATA**

**DAHLIANA SITORUS, ATIKAH RAHMI, S.H., M.H.**  
**Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**  
**Jl. Kapten Mukhtar Basri No.3 Telp. 061(6624576) Medan, Sumatera Utara**  
**Hp. 081262927257, Email: dahlianasitorus1710@gmail.com**

### **ABSTRAK**

Pelaksanaan *e-commerce* yang saat ini berkembang pesat di Indonesia ialah dalam bentuk penggunaan aplikasi ojek *online* untuk melakukan kegiatan jual beli termasuk dapat melakukan pemesanan makanan melalui aplikasi *online*. Persoalan yang dapat timbul dari penggunaan aplikasi ojek *online* untuk membeli makanan dan minuman ialah berbagai macam mulai dari pesanan yang tidak sesuai, harga makanan dan minuman yang berbeda dengan yang ada di aplikasi *online*, sampai dengan persoalan tidak diantaranya pesanan makanan dan minuman ke tangan konsumen. Begitu juga sebaliknya terdapat persoalan orderan yang dibatalkan sepihak oleh konsumen. Hal-hal tersebut menjadi persoalan, sehingga jika dikaitkan dengan permasalahan keperdataan itu termasuk dalam bagian wanprestasi. Atas hal tersebut diperlukan pengkajian untuk mengetahui implikasi hukum dari pembatalan perjanjian pemesanan makanan dan minuman menggunakan aplikasi pemesanan ojek *online*.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen melalui aplikasi pemesanan, implikasi hukum terhadap konsumen yang membatalkan perjanjian pemesanan dan penyelesaian hukum apabila salah satu pihak melakukan *wanprestasi* atas pembelian makanan dan minuman yang telah disepakati melalui aplikasi. Penelitian ini dilakukan dengan cara penelitian yuridis normatif dengan menggunakan data yang bersumber dari Hukum Islam dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan yaitu dalam bentuk perjanjian pokok berupa perjanjian pembelian barang (makanan dan minuman) dan perjanjian tambahan berupa perjanjian penggunaan jasa pengantaran makanan dan minuman. Implikasi hukum terhadap konsumen yang membatalkan perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi pada dasarnya tidak ada apabila pemesanan dilakukan melalui pembayaran *cash* secara langsung, namun konsumen dapat dikategorikan telah melanggar perjanjian dan *driver* diperbolehkan untuk melakukan penuntutan ganti kerugian. Penyelesaian hukum apabila salah satu pihak melakukan *wanprestasi* atas pembelian makanan dan minuman yang telah disepakati melalui aplikasi adalah mengajukan gugatan penggantian biaya dan kerugian oleh pihak yang dirugikan atau menuntut pembatalan perjanjian, dengan penggantian biaya dan/atau kerugian.

Kata kunci: Pembatalan, Perjanjian, Aplikasi Pemesanan, Hukum Perdata.

### **KATA PENGANTAR**



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas segala petunjuk rahmat dan karunia-Nya, dan shalawat beriring salam juga Penulis persembahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menempuh ujian tingkat Strata-1 Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul: **“Pembatalan Perjanjian Makanan dan Minuman Melalui Aplikasi Pemesanan Perpektif Hukum Perdata”**.

Disadari Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, perhatian dan kasih sayang dari berbagai pihak yang mendukung pembuatan Skripsi ini, baik moril maupun materil yang telah diberikan dalam penyelesaian Skripsi ini. Terima kasih secara khusus dan istimewa dihanturkan kepada orang yang paling berjasa yakni Alm. Ayah tersayang Alm. Darwis Sitorus dan Ibunda Darmiatik, merupakan inspirasi hidup penulis. Sebagai orang tua yang sangat menyayangi anak-anaknya sebagaimana yang penulis rasakan selama ini dan tidak pernah menyerah untuk mendidik dengan penuh curahan kasih sayang dalam membesarkan anak-anaknya. Salut, hormat, bangga serta bahagia memiliki orang tua yang sangat sabar dan tanggung seperti Ayah dan Ibu tersayang. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala senantiasa melindungi dan memberikan kesehatan dan rezeki yang berlimpah

kepada Ibu dan untuk Alm. Ayahanda diberikan tempat terbaik di sisi Allah. Terimakasih diucapkan yang sedalam-dalamnya kepada sanak keluarga yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Selain itu dengan selesainya Skripsi ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas kesempatan dan fasilitasnya yang diberikan untuk mengikut dan menyelesaikan pendidikan Strata-1 Hukum;
2. Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
3. Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H., selaku Pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran sehingga Skripsi ini selesai;
4. Bapak Nurul Hakim, S.Ag., M.A., selaku Pembimbing, yang memberikan masukan dan arahan agar Skripsi ini dapat lebih baik kedepannya.
5. Ibu Nurhilmiah, S.H., M.H., selaku Kepala Bagian Hukum Perdata, yang telah memberikan arahan sehingga penulis dapat lebih baik dalam melakukan penelitian.
6. Terima kasih kepada seluruh staff pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas bantuan dan dorongan hingga Skripsi dapat diselesaikan;

7. Terima kasih juga saya ucapkan kepada Armando Pratama Tambunan, S.T., yang telah banyak membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
8. Terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh teman-teman angkatan 2017 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
9. Terakhir kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan kepada Penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis hanya sebagai manusia biasa, disadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Pada akhirnya penulis adalah seorang manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, sekali lagi ribuan terima kasih kepada semuanya. Penulis berharap Skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan berfikir bagi setiap orang yang membacanya.

Medan, 08 April 2022  
Penulis

**DAHLIANA SITORUS**  
**NPM. 1706200302**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang cukup pesat memberikan pengaruh perubahan sosial yang sangat besar terhadap manusia. Pengaruh dari kemajuan teknologi terlihat pada perubahan cara orang melakukan transaksi, terutama dalam dunia bisnis. Hal yang mendorong kegiatan bisnis dalam kemajuan teknologi yaitu kemudahan untuk melakukan transaksi. Kegiatan bisnis yang dilakukan secara *online* ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat dengan *E-Commerce*.<sup>1</sup>

*E-Commerce* dapat dilakukan bebas tanpa batas, para penjual dan pembeli dalam transaksi ini tidak harus bertemu langsung antara satu dengan yang lainnya. Kontrak dalam *e-commerce* jika ditinjau dengan hukum perjanjian di Indonesia yang bersumber pada KUHPerdara Pasal 1338 adalah sah karena Pasal 1338 menganut sistem kebebasan berkontrak. Asas ini biasa juga disebut sebagai sistem terbuka, artinya pihak bebas untuk mengadakan perjanjian dengan siapapun dan luasnya perjanjian bebas ditentukan sendiri oleh para pihak. Tetapi tetap ada batasannya, yaitu selama kebebasan itu tetap berada di dalam batas-batas persyaratannya, serta tidak melanggar hukum, kesusilaan dan ketertiban umum.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Lisa Novalia Cuyana. "Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Order Pembelian Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan Go-Food Pada Aplikasi Go-Jek." *dalam JOM Fakultas Hukum Universitas Riau*, Volume VII, Nomor 1, Januari-Juni 2020, halaman 2.

<sup>2</sup> *Ibid.*

Salah satu pelaksanaan *e-commerce* yang saat ini berkembang pesat di Indonesia ialah dalam bentuk penggunaan aplikasi ojek *online* untuk melakukan kegiatan jual beli termasuk dapat melakukan pemesanan makanan melalui aplikasi *online* dari masing-masing perusahaan ojek *online* yang menyediakan jasa pelayanan pemesanan makanan atau minuman. Dengan jasa layanan pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi ojek *online* ini tentu sangat memudahkan masyarakat, khususnya masyarakat pengguna aplikasi ojek *online* yang dimaksud.

Pembelian dengan menggunakan media aplikasi elektronik/*online* merupakan bagian dari transaksi elektronik, transaksi elektronik sering disebut juga dengan istilah *E-commerce*. *E-commerce* merupakan perjanjian melalui *online contract* yang pada prinsipnya sama dengan perjanjian pada umumnya. Perbedaan hanya terletak pada media dalam membuat perjanjian tersebut. Walaupun dalam beberapa jenis *online contract* tertentu objek perikatannya hanya dapat diwujudkan dalam media elektronik, sebab objek perikatannya berupa muatan digital, seperti jasa untuk mengakses internet.

Perjanjian jenis ini lebih sering menggunakan fasilitas EDI (*Electronic Data Interchange*), yaitu suatu mekanisme pertukaran data secara elektronik yang umumnya berupa informasi bisnis yang rutin di antara beberapa komputer dalam suatu susunan jaringan komputer yang dapat mengelolanya. Data tersebut dibentuk menggunakan aturan standar sehingga dapat dilaksanakan langsung oleh komputer penerima.<sup>3</sup> Tentu saja pelaksanaan transaksi/pembelian secara *e-commerce* tersebut

---

<sup>3</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. 2017. *Hukum Bisnis: Dilengkapi dengan Kajian Hukum Bisnis Syariah*. Bandung: PT. Refika Aditama, halaman 223.

tetap harus dibarengi dengan ketentuan hukum yang berlaku. Hukum menjadi bagian penting untuk menangani persoalan-persoalan yang muncul dari adanya perjanjian *online* tersebut.

Pada prinsipnya hukum merupakan kenyataan dan pernyataan yang beraneka ragam untuk menjamin adanya penyesuaian kebebasan dan kehendak seseorang dengan orang lain. Berdasarkan asumsi ini pada dasarnya hukum mengatur hubungan antara manusia di dalam masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip yang beraneka ragam pula. Oleh sebab itu setiap orang di dalam masyarakat wajib taat dan mematuhiya.<sup>4</sup>

Atas dasar itu diperlukan peraturan perundang-undangan guna melindungi kepentingan para pihak baik pihak perusahaan ojek *online*, pihak *driver* maupun pihak pembeli (konsumen) yang menggunakan aplikasi *online*. Berdasarkan hukum keperdataan Indonesia proses jual beli termasuk jual beli makanan ataupun minuman diatur di dalam Pasal 1457 KUH Perdata, yang menyebutkan: “Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.”

Aturan yang tertuang dalam Pasal 1457 KUH Perdata tersebut hanya terbatas menjelaskan tentang perjanjian jual beli secara umum (konvensional), tidak sampai secara khusus mengatur jual beli di lingkup transaksi jual beli *online*. Terlebih apabila terjadi suatu ingkar janji ataupun *wanprestasi* dalam pelaksanaan jual beli *online* makanan dan minuman melalui aplikasi ojek *online*, akan menjadi

---

<sup>4</sup> Sudarsono. 2012. *Kamus Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, halaman 167.

sulit melihat pihak yang seharusnya bertanggungjawab atas perbuatan *wanprestasi* tersebut. Untuk itu perlu norma-norma hukum lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelian makanan dan minuman menggunakan aplikasi ojek *online* tersebut.

Tidak jarang transaksi menggunakan media elektronik/*online* ini mengalami permasalahan dalam pelaksanaannya. Permasalahan yang lebih luas terjadi pada bidang keperdataan karena transaksi elektronik untuk kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic commerce*) telah menjadi bagian dari perniagaan nasional dan internasional. Kenyataan ini menunjukkan bahwa konvergensi di bidang teknologi informasi, media, dan informatika (telematika) berkembang terus tanpa dapat dibendung, seiring dengan ditemukannya perkembangan baru di bidang teknologi informasi, media, dan komunikasi.<sup>5</sup>

Sebagaimana uraian di atas, maka terkhusus terhadap persoalan yang dapat timbul dari perjanjian pembelian makanan dan minuman dengan menggunakan aplikasi ojek *online* ini. Bukan hanya berdasarkan konsep perjanjian jual beli di dalam KUH Perdata, akan tetapi juga harus memperhatikan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Hal ini karena transaksi perjanjian pembelian makanan dan minuman antara konsumen pembeli dan *driver* ojek *online* dilakukan melalui aplikasi ojek *online*. Sehingga kaidah hukum yang dipakai selain aturan KUH Perdata secara umum, juga menggunakan beberapa

---

<sup>5</sup> Penjelasan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

aturan lain baik itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Berbagai aturan hukum itu perlu ditelaah guna meminimalisir persoalan keperdataan yang akan muncul di masyarakat sebagai pengguna aplikasi ojek *online*.

Secara umum perlindungan hukum yang diberikan kepada pihak pembeli (konsumen) dapat dilihat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun kembali lagi bahwasannya aturan itu tidak mengatur secara lebih lanjut perlindungan terhadap konsumen pembeli yang melakukan pembelian dengan menggunakan aplikasi *online*. Perlu diperhatikan pengenaan pertanggungjawaban hukum (perdata) kepada pihak yang melanggar suatu perjanjian baru dapat dilakukan apabila perjanjian (jual beli) yang dimaksud telah memenuhi syarat sahnya perjanjian, hal ini tentu berlaku pula pada transaksi pembelian (jual beli) secara *online*.

Akibat hukum muncul berawal dari adanya hubungan antara subjek hukum satu dengan yang lain, yang bersepakat untuk menciptakan suatu hubungan hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain antara pembeli pengguna aplikasi ojek *online* telah bersepakatan untuk melakukan pembelian makanan dan minuman menggunakan aplikasi yang dimaksud, dan *driver* ojek *online* yang bersangkutan menyetujui untuk dipakai jasanya melakukan pembelian di tempat makanan atau minuman yang telah dimintakan si pembeli/konsumen melalui aplikasi ojek *online* yang menjadi *platform driver* yang dimaksud baik itu Gojek, Grab, Maxim ataupun yang lainnya.

Persoalan yang dapat timbul dari penggunaan aplikasi ojek *online* untuk membeli makanan dan minuman dari sisi kelalaian *driver* ialah berbagai macam mulai dari pesanan yang tidak sesuai, harga makanan dan minuman yang berbeda dengan yang ada di aplikasi *online* sehingga ketika pengantaran *driver* meminta uang lebih, *driver* yang terlalu lama atau tidak tepat waktu dalam pengantaran, sampai dengan persoalan tidak diantarnya pesanan makanan dan minuman ke tangan pembeli secara langsung.

Sebaliknya dalam perjanjian pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan *online* timbul pula persoalan dari sisi konsumen (pembeli) yaitu ketika konsumen telah melakukan pemesanan makanan dan minuman tersebut, secara sepihak konsumen tersebut membatalkan pesannya pada aplikasi pemesanan *online* yang dimaksud. Sebenarnya persoalan yang timbul itu acapkali merugikan *driver*, karena pemesanan yang telah dilakukan konsumen di aplikasi, *driver* telah melakukan pembelian makanan dan minuman yang dipesan namun secara sepihak dibatalkan konsumen. Sehingga uang dari *driver* untuk membeli makanan dan minuman tersebut tidak kembali, dan *driver* juga tidak mendapat upah atas hal yang telah dikerjakannya.

Hal-hal tersebut menjadi persoalan, sehingga jika dikaitkan dengan permasalahan keperdataan itu termasuk dalam bagian *wanprestasi*. Dikarenakan perjanjian jual beli makanan dan minuman telah disepakati sebelumnya antara pembeli dengan *driver* melalui aplikasi ojek *online*. Sehingga baik pihak konsumen maupun pihak *driver* tidaklah dapat melakukan pembatalan secara sepihak atas perjanjian pemesanan makanan dan minuman yang telah disepakati.

Salah satu contoh pembatalan perjanjian makanan dan minuman yang pernah dilakuka oleh salah satu oknum *driver* ojek *online* ialah tidak mengantarkan pesanan makanan yang sebelumnya telah diterima si *driver* melalui aplikasi ojek *online*. Hal tersebut dialami oleh salah seorang warga Klaten, Jawa Tengah, sebagai salah satu pelanggan/konsumen pengguna aplikasi ojek *online* yang ingin menggunakan jasa layanan pembelian makanan melalui aplikasi yang dimaksud. Alasan *driver* ojek *online* tersebut pada saat itu hanya tidak sengaja untuk menerima orderan/pesanan makanan dari si pembeli itu, tanpa adanya kelanjutan pertanggungjawaban.<sup>6</sup>

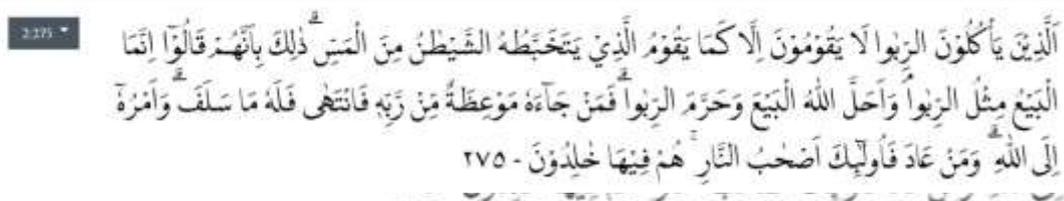
Persoalan ini harusnya perlu ditindaklanjuti, bukan dinilai dari jumlah kerugian yang dialami si pembeli melainkan lebih kepada dampak agar tidak terjadinya kejadian serupa di kemudian hari. Karena sesungguhnya pembelian makanan dan minuman antara pembeli (pengguna aplikasi) dengan *driver* telah disepakati dalam perjanjian di aplikasi *online* sebelumnya. Oleh karena itu perlu ada tanggungjawab hukum yang nyata dan sesuai baik kepada perusahaan pemilik aplikasi *online* dan *driver* ojek *online* yang bersangkutan apabila perbuatan *wanprestasi* tersebut terjadi kembali. Begitu juga sebaliknya apabila pembatalan perjanjian pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi *online* ini dilakukan sepihak oleh pihak konsumen, maka harus ada tanggungjawab keperdataan yang dibebankan oleh konsumen. Karena hukum perdata Indonesia menentukan apabila

---

<sup>6</sup> Mardayaning Christ Cahyarani, "Layanan Gofood yang Kurang Bertanggung Jawab", <https://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2593/Layanan-Gofood-yang-Kurang-Bertanggung-Jawab>, diakses pada tanggal 25 September 2021, pukul 08:48 Wib.

seseorang *wanprestasi* dalam suatu perjanjian, maka orang tersebut harus mengganti kerugian sebagai bentuk tanggungjawab.

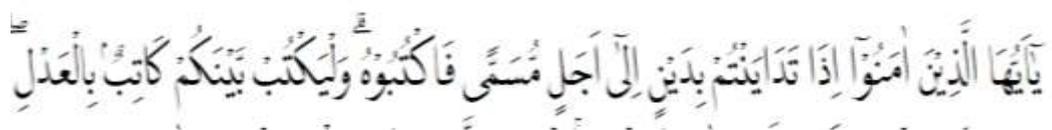
Pada dasarnya pelaksanaan perjanjian jual beli merupakan suatu hal yang juga diperbolehkan dan dihalalkan dalam Hukum Islam, karena jual beli itu sendiri berbeda dengan riba yang diharamkan. Hukum Islam sendiri telah mengatur terkait kehalalan jual beli (termasuk jual beli makanan dan minuman melalui aplikasi *online*), salah satu firman Allah yang menjelaskan tentang kebolehan atau kehalalan dalam hal pelaksanaan jual beli tertuang dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 275 yang dalam uraiannya sebagaimana difirmankan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala, sebagai berikut:



Yang artinya: "Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya." (Q.S. Al-Baqarah: 275).

Selanjutnya masih berkaitan dengan pembahasan ini, bahwa ketika seseorang telah bersepakat untuk melakukan jual beli suatu barang termasuk makan

dan minuman, maka si pembeli mempunyai kewajiban untuk membayarnya, jika belum dibayarkan maka sampai makanan dan minuman itu dibayarkan akan dihitung sebagai hutang. Dalam Hukum Islam sendiri terhadap hutang itu diharuskan untuk dituliskan, sebagaimana yang tertuang dalam Surah Al-Baqarah Ayat 282, sebagaimana difirmankan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala, sebagai berikut:



Yang artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar.....”(Q.S. Al-Baqarah: 282).

Selain daripada itu, Rasulullah juga menegaskan terkait tidak bolehnya seseorang untuk melanggar janji (termasuk dalam perjanjian jual beli *online*) karena hal itu merupakan ciri orang munafik, yang dituangkan dalam hadits yaitu: “*Tanda orang munafik itu ada tiga, yaitu: bila berkata ia dusta, apabila berjanji ia melanggar dan bila dipercaya ia berkhianat.*” (HR Bukhari dan Muslim).

Berdasarkan latar belakang di atas, ditemukan beberapa permasalahan terutama mengenai bentuk perjanjian antara konsumen dan *driver* melalui aplikasi pembelian makanan dan minuman ini. Perlu dilihat berbagai macam implikasi hukum yang dapat timbul dari adanya pembatalan pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi *online* ini, sehingga akhirnya akan didapati penyelesaian hukum secara keperdataan apabila ada pihak yang melakukan *wanprestasi* dalam

perjanjian yang telah disepakati di aplikasi pemesanan *online* tersebut. Oleh sebab itu, pada akhirnya peneliti menyimpulkan untuk mengambil judul penelitian yaitu **“Pembatalan Perjanjian Pemesanan Makanan dan Minuman Melalui Aplikasi Online Antara Pengemudi Dengan Konsumen Dalam Perpektif Hukum Perdata”**.

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diambil suatu rumusan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan?
- b. Bagaimana implikasi hukum terhadap konsumen dan pengemudi yang membatalkan perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi?
- c. Bagaimana perlindungan hukum terhadap salah satu pihak yang mengalami kerugian akibat pembatalan pemesanan makanan dan minuman?

### **2. Faedah Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan faedah kepada banyak pihak baik secara teoritis maupun praktis, faedah tersebut yaitu:

- a. Secara Teoritis

Faedah dari segi teoritis adalah faedah sebagai sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum pada khususnya. Dalam

hal ini pengetahuan ilmu hukum yang khusus tersebut ialah hal-hal yang berhubungan dengan Hukum Perdata. Serta menambah literatur akademik khususnya pada hukum Teknologi dan Informasi Elektronik. Lebih mendalam lagi manfaat teoritisnya dapat lebih memahami terkait peraturan di bidang perjanjian jual beli menggunakan aplikasi berbasis *online*.

#### b. Secara Praktis

Faedah segi praktisnya penelitian ini berfaedah bagi kepentingan negara, bangsa, dan masyarakat. Serta juga penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi saya sendiri sebagai peneliti serta pihak-pihak terkait khususnya pihak perusahaan ojek *online* agar lebih memperhatikan klausul perjanjian dengan menggunakan aplikasi *online*, dan dapat mensosialisasikannya kepada para *driver* ojek *online* sebagai mitra perusahaan. Serta bermanfaat pula bagi masyarakat agar memahami aturan-aturan dan akibat hukum keperdataan yang dapat muncul dari melakukan pembelian menggunakan aplikasi ojek *online*. Sehingga baik perusahaan, *driver*, ataupun konsumen pengguna/pembeli mengetahui adanya konsekuensi hukum apabila salah satu pihak *wanprestasi* dalam pelaksanaan perjanjian dengan menggunakan media aplikasi *online* tersebut.

### **B. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan.

2. Untuk mengetahui implikasi hukum terhadap konsumen dan pengemudi yang membatalkan perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap salah satu pihak yang mengalami kerugian akibat pembatalan pemesanan makanan dan minuman.

### C. Keaslian Penelitian

Persoalan tentang ojek *online* bukanlah merupakan hal baru. Oleh karenanya, penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang persoalan-persoalan keperdataan tentang ojek *online* ini sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui *searching* via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait **“Pembatalan Perjanjian Pemesanan Makanan dan Minuman Melalui Aplikasi Online Antara Pengemudi Dengan Konsumen Dalam Perpektif Hukum Perdata”**.

Berdasarkan beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada 2 (dua) judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan Skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi Theo Yudhistiro, NPM. 13410182, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Tahun 2018, yang berjudul “Tinjauan Yuridis Perjanjian Pengangkutan Makanan Melalui Layanan *Go-Food* Dalam Hal

Terjadi Selisih Harga Dari Yang Disepakati Pada Aplikasi Go-Jek.”. Skripsi ini merupakan penelitian empiris yang lebih menekankan pada analisis atas akibat hukumnya ketika terjadi selisih harga dalam layanan *Go-food* dengan aplikasi Go-jek, serta mengkaji upaya hukum dari perjanjian layanan *Go-food* dalam aplikasi Go-jek dalam hal terjadi selisih harga.

2. Skripsi Alfred Perlin Jaya Lomboe, NPM. 160200067, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Tahun 2020, yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi *Driver Online* Terhadap Pembatalan Orderan Makanan (*Go-Food*) Oleh Konsumen Dengan Pembayaran *Cod* (*Cash On Delivery*) Dalam Transaksi *E-Commerce* (Studi Pada PT. Go-Jek Indonesia Kantor Operasional Medan)”. Skripsi ini merupakan penelitian yuridis normatif dan empiris yang mengkaji mengenai bentuk perjanjian jasa *driver online* PT Go-Jek dalam transaksi *online (e-commerce)* dan menganalisis penyelesaian sengketa ketika terjadi pembatalan orderan makanan (*Go-Food*) terhadap *driver online* Go-Jek.

Secara konstruktif, substansi dan pembahasan terhadap kedua penelitian tersebut di atas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini. Dalam kajian topik bahasan yang penulis angkat ke dalam bentuk Skripsi ini mengarah kepada penyelesaian hukum terhadap konsumen yang membatalkan perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi serta mengkaji perlindungan hukum terhadap salah satu pihak yang mengalami kerugian akibat pembatalan pemesanan makanan dan minuman. Hal paling mendasar yang membedakan antara penelitian ini dengan 2 (dua) penelitian sebelumnya ialah pada

penelitian sebelumnya membahas terkait terjadinya selisih harga atas perjanjian yang telah disepakati pada aplikasi dan perlindungan hukum khusus bagi *driver*. Sehingga kedua penelitian sebelumnya hanya membahas pada sisi selisih harga dan perlindungan khusus kepada *driver*. Sedangkan pada penelitian ini penulis menitikberatkan pada pembahasan tentang pembatalan perjanjian yang dilakukan secara sepihak baik oleh konsumen maupun *driver*, serta meneliti tentang penyelesaian hukum apabila ada pihak yang melakukan *wanprestasi* dari perjanjian yang telah disepakati melalui aplikasi *online*.

#### **D. Metode Penelitian**

Metode atau metodologi diartikan sebagai logika dari penelitian ilmiah, studi terhadap prosedur dan teknik penelitian. Metode penelitian merupakan salah satu faktor suatu permasalahan yang akan dibahas, dimana metode penelitian merupakan cara utama yang bertujuan untuk mencapai tingkat penelitian ilmiah. Sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian maka metode penelitian yang akan dilakukan meliputi:

##### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Peneliti diwajibkan mencamtukan jenis dan pendekatan penelitian yang akan dilakukan. Jenis penelitian hukum ini menggunakan pendekatan yang dititik beratkan kepada penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dengan menganalisis data dan dokumen yang didapat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif berguna untuk mengetahui atau mengenal apakah dan bagaimanakah hukum positifnya mengenai suatu masalah tertentu dan juga dapat menjelaskan atau menerangkan kepada orang lain apakah dan bagaimanakah

hukumnya mengenai peristiwa atau masalah yang tertentu. Serta pendekatannya ialah berdasarkan kaidah hukum peraturan perundang-undangan, dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan dan penelitian terhadap sistematisasi hukum dapat dilakukan pada peraturan perundang-undangan tertentu atau hukum tertulis.<sup>7</sup>

## **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini menggunakan sifat penelitian deskriptif analisis. Penelitian deskriptif analisis yaitu penelitian yang menggambarkan objek, menerangkan dan menjelaskan sebuah peristiwa dengan maksud untuk mengetahui keadaan objek yang diteliti. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya.

## **3. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian yuridis normatif ini adalah bersumber dari Hukum Islam dan juga data sekunder yang menggunakan bahan hukum baik berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Selanjutnya dijabarkan sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini terdiri dari:

- a. Data yang bersumber dari Hukum Islam yaitu Al-Qur'an dan Hadits, diantaranya yaitu Al-Qur'an Surah Al-Baqarah: ayat 275 dan ayat 282, serta Hadits Riwayat Bukhari dan Muslim.

---

<sup>7</sup> Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV. Pustaka Prima, halaman 19.

b. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan pustaka yang terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan, yakni Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait.
- 2) Bahan hukum sekunder terdiri atas buku-buku, karya ilmiah, jurnal ilmiah dan tulisan-tulisan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang diteliti.
- 3) Bahan hukum tersier terdiri atas bahan-bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia dan internet.

#### **4. Alat Pengumpul Data**

Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah dengan studi pustaka/studi dokumentasi dan menganalisis data dan peraturan perundang-undangan yang ada.

Studi kepustakaan (*library research*) dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. *Offline*, yaitu menghimpun data studi kepustakaan secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku ataupun perpustakaan guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

- b. *Online*, yaitu studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara *searching* melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.<sup>8</sup>

## 5. Analisis Data

Analisis data adalah merupakan tahap yang paling penting dan menentukan dalam penulisan skripsi. Melalui proses penelitian itu diadakan analisa dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.<sup>9</sup> Analisis data merupakan kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, yaitu analisis data yang tidak menggunakan angka, melainkan memberikan gambaran-gambaran (deskripsi) dengan kata-kata atas temuan-temuan, dan karenanya lebih mengutamakan mutu/kualitas dari data.<sup>10</sup>

## E. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Konsep merupakan salah satu unsur konkrit dari teori. Namun demikian, masih diperlukan penjabaran lebih lanjut dari konsep ini dengan jalan memberikan definisi operasionalnya. Untuk ilmu hukum dapat diambil misalnya

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, halaman 21.

<sup>9</sup> Soerjono Soekamto. 2014. *Penelitian Hukum Sosiologis*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 1.

<sup>10</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini. 2019. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 19.

dari peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli. Definisi operasional mempunyai tujuan untuk mempersempit cakupan makna variasi sehingga data yang dimabli akan lebih terfokus.<sup>11</sup> Definisi operasional itu antara lain:

1. Perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.
2. Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pembatalan perjanjian adalah tidak jadi dilangsungkan, tidak jadi, atau tidak sah.<sup>12</sup> Dengan kata lain dengan adanya pembatalan itu perjanjian dianggap tidak pernah ada.
4. Pengemudi adalah ojek *online* yang terdapat pada layanan transportasi berbasis internet dalam setiap transaksinya mulai dari pemesanan, pemantauan rute, pembayaran hingga penilaian terhadap layanan tersebut.<sup>13</sup>
5. Pembelian/transaksi *online* menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah perbuatan

---

<sup>11</sup> Ida Hanifah, dkk. *Op.Cit.*, halaman 17.

<sup>12</sup> Lisa Novalia Cuyana. *Op.Cit.*, halaman 4.

<sup>13</sup> Sinthiarahma Felyana Megawati. "Perlindungan Hukum Bagi *Driver* Ojek *Online* Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik". *dalam Jurnal Hukum Adigama*, Volume 3, Nomor 2, Desember 2020, halaman 1318.

hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dengan kata lain pembelian *online* yang dimaksud disini ialah pembelian yang dilakukan dengan menggunakan perangkat-perangkat komputer ataupun media elektronik.

6. Aplikasi pemesanan adalah sebuah fitur layanan *food delivery* layaknya *delivery order* di sebuah restoran.<sup>14</sup> Di dalamnya terdapat kegiatan bisnis (berupa jual beli) yang menyangkut konsumen dan *driver* dan penjual makanan/minuman bersangkutan, yang perdagangannya dengan menggunakan jaringan komputer yaitu internet.<sup>15</sup>
7. Implikasi hukum adalah keterlibatan atau ketertautan beberapa aspek hukum akibat pembatalan perjanjian pemesanan makanan dan minuman secara sepihak oleh para pihak yang berkepentingan.

---

<sup>14</sup> Lisa Novalia Cuyana. *Op.Cit.*, halaman 9.

<sup>15</sup> *Ibid.*, halaman 2.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Syarat Sah Perjanjian

Definisi perjanjian diberikan Mariam Darus Badruzaman, diambil dari Pasal 1313 KUH Perdata, suatu persetujuan adalah suatu perbuatan yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih. Menurut Mariam Darus Badruzaman, definisi yang di dalam ketentuan tersebut adalah tidak lengkap dan terlalu luas. Tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya mengenai perjanjian sepihak saja. Terlalu luas karena dapat mencakup hal-hal janji kawin, yaitu perbuatan di dalam hukum keluarga yang menimbulkan perjanjian juga. Namun, istimewa sifatnya karena dikuasi oleh ketentuan-ketentuan tersendiri sehingga hukum ke III KUH Perdata secara langsung tidak berlaku juga mencakup perbuatan melawan hukum, sedangkan di dalam perbuatan melawan hukum ini tidak ada unsur persetujuan.<sup>16</sup>

Pada umumnya perjanjian tidak terikat kepada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan dan andaikata dibuat tertulis, maka perjanjian ini bersifat sebagai alat pembuktian apabila terjadi perselisihan. Untuk beberapa perjanjian undang menentukan bentuk tertentu, apabila bentuk itu tidak dituruti, perjanjian itu tidak sah. Dengan demikian, bentuk tertulis tadi tidaklah hanya semata-mata merupakan alat pembuktian saja tetapi merupakan syarat adanya (*bestaanwaarde*) perjanjian.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. *Op.Cit.*, halaman 38.

<sup>17</sup> *Ibid.*

Tentu syarat-syarat dari pelaksanaan perjanjian tadi harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku atau sesuai peraturan perundang-undangan. Hal tersebut berguna agar terciptanya fungsi hukum khususnya hukum keperdataan di lingkungan masyarakat. Atas dasar itu diberlakukanlah oleh Hukum Keperdataan Indonesia syarat-syarat dalam membuat suatu perjanjian yang dikatakan sah dan mempunyai kekuatan hukum atas perjanjian tersebut.

Suatu perjanjian dapat dikatakan suatu perjanjian yang sah apabila telah memenuhi syarat-syarat tertentu, sehingga perjanjian itu dapat dilakukan dan diberi akibat hukum (*legally concluded contract*). Berdasarkan pada ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata.<sup>18</sup> Perjanjian identik dengan kesepakatan. Pengertian sepakat dilukiskan sebagai persyaratan kehendak yang disetujui (*overeenstemende wilsverklaring*) antara pihak-pihak. Pernyataan pihak yang menawarkan dinamakan tawaran (*offerte*). Pernyataan pihak yang menerima tawaran (*accetatif*). Selalu dipertanyakan saat-saat terjadinya perjanjian antara pihak-pihak.<sup>19</sup> Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, syarat sahnya suatu perjanjian adalah:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Hal ini dimaksudkan, bahwa para pihak yang hendak mengadakan suatu perjanjian, harus terlebih dahulu bersepakat atau setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang akan diadakan itu. Kata sepakat tidak sah apabila kata sepakat itu diberikan karena kekhilafan, paksaan atau penipuan (Pasal 1321 KUH Perdata).

---

<sup>18</sup> Sujana Donandi S. "Penyelesaian *Wanprestasi* Pada Perjanjian Kredit Dengan Jaminan Hak Tanggungan Oleh Koperasi". *dalam jurnal Problematika Hukum Fakultas Hukum Universitas Presiden*, Volume 2, Nomor 1, 2016, halaman 26.

<sup>19</sup> *Ibid.*, halaman 39.

## 2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Pada dasarnya, setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali jika oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap (Pasal 1329 KUH Perdata). Menurut Pasal 1330 KUH Perdata, mereka yang tidak cakap membuat suatu perjanjian adalah orang yang belum dewasa, mereka yang ditaruh dibawah pengampuan dan orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, serta semua orang kepada isap undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu. Akibat hukum dari ketidakcakapan ini adalah perjanjian yang telah dibuat dapat dimintakan pembatalannya kepada hakim.

## 3. Adanya hal tertentu

Adanya suatu hal tertentu adalah menyangkut obyek perjanjian harus jelas dan dapat ditentukan. Menurut Pasal 1333 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu dikemudian hari dapat ditentukan atau dihitung. Menurut ketentuan Pasal 1332 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok suatu perjanjian. Selanjutnya menurut Pasal 1334 ayat (1) KUH Perdata, barang-barang yang baru akan ada di kemudian hari dapat menjadi pokok suatu perjanjian.

## 4. Adanya suatu sebab yang halal

Adanya suatu sebab yang halal ini adlaah menyangkut isi perjanjian yang tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan undang-undang (Pasal 1337 KUH Perdata). Dengan demikian, undang-undang tidak memperdulikan hal

yang menjadi sebab orang mengadakan suatu perjanjian. Yang diperhatikan oleh undang-undang adalah isi dari perjanjian tersebut yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai. Menurut Pasal 1335 KUH Perdata, suatu perjanjian tanpa sebab atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.<sup>20</sup>

## **B. Perusahaan Ojek *Online***

Berbeda dengan istilah perbuatan perniagaan yang terdapat dalam Pasal 2 sampai 5 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (lama) yang secara rinci menjelaskan makna perbuatan perniagaan tersebut, istilah perusahaan dan menjalankan perusahaan yang dianut KUHD sekarang tidak ada penjelasan atau perinciannya. Menurut Zainal Asikin, hal tersebut sangat tepat dan mungkin juga disengaja oleh pembentuk undang-undang, agar pengertian perusahaan berkembang baik dengan gerak langkah dalam lalu lintas perusahaan sendiri. Pengembangan makna tersebut diserahkan kepada dunia ilmiah dan yurisprudensi. Dalam perkembangannya, definisi autentik perusahaan dapat pula ditemukan di dalam beberapa undang-undang.

Menurut Pemerintah Belanda, ketika membacakan *Memorie van Toelichting* (Penjelasan) Rencana Undang-Undang *Wetboek van Koophandel* di muka parlemen menyebutkan, bahwa perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus-menerus, dengan terang-terangan dalam kedudukan tertentu, dan untuk mencari laba bagi dirinya sendiri. Menurut Molengraaf,

---

<sup>20</sup> P.N.H. Simanjuntak. 2009. *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Djambatan, halaman 334-335.

perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus-menerus, bertindak ke luar untuk mendapat penghasilan, dengan cara memperniagakan barang-barang atau mengadakan perjanjian perdagangan.<sup>21</sup>

Sedangkan menurut Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 mendefinisikan perusahaan sebagai bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba, baik yang diselenggarakan oleh orang-perorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sesuatu dapat dikatakan sebagai perusahaan jika memenuhi unsur-unsur di bawah ini:

1. Bentuk usaha, baik yang dijalankan secara orang perseorangan atau badan usaha;
2. Melakukan kegiatan secara tetap dan terus-menerus; dan
3. Tujuannya adalah untuk mencari keuntungan atau laba.<sup>22</sup>

Setelah memahami maksud perusahaan disini, maka selanjutnya akan diuraikan terkait perusahaan ojek *online*. Perusahaan ojek *online* yang dimaksud dalam hal ini ialah perusahaan dalam bentuk Perseroan Terbatas seperti halnya PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab), PT. Gojek Indonesia (Gojek) ataupun PT. Teknologi Perdana Indonesia (Maxim), maupun perusahaan ojek *online* lainnya yang berbadan hukum Perseroan Terbatas. Sehingga dibatasi perusahaan ojek

---

<sup>21</sup> Zainal Asikin dan L. Wira Pria Suhartana. 2016. *Pengantar Hukum Perusahaan*. Jakarta: Kencana, halaman 3-4.

<sup>22</sup> *Ibid.*, halaman 5.

*online* yang dikaji hanya pada perusahaan yang berbadan hukum Perseroan Terbatas.

Saat ini masyarakat sering menggunakan jasa transportasi terutama transportasi darat dalam kegiatan sehari-hari. Jenis transportasi darat yang sering digunakan salah satunya adalah ojek sepeda motor, di zaman modern ini penggunaan transportasi tersebut sudah menggunakan sistem *online* dalam bentuk aplikasi pada smartphone. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain memberikan pengertian ojek, ojek merupakan sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk mengantarkan ketempat tujuannya. Pada era saat ini penggunaan transportasi dikombinasikan dengan teknologi komunikasi.<sup>23</sup> Sehingga terdapat inovasi-inovasi salah satunya dalam bentuk ojek *online*, hal ini dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan ojek *online* untuk membuka berbagai jasa layanan bukan hanya sebatas transportasi, salah satunya yaitu jasa pengantaran makanan.

Kehadiran inovasi ojek *online* seperti ini sangat tepat digunakan untuk mendukung aktivitas kehidupan sehari-hari karena terdapat penggunaan transportasi yang dipadukan dengan teknologi internet sehingga masyarakat dengan mudah melakukan berbagai pilihan layanan pemesanan yang dibutuhkan. Dengan adanya aplikasi Gojek (maupun Grab ataupun Maxim), membantu masyarakat agar tidak perlu lagi mencari pangkalan ojek untuk dapat menggunakan jasa ojek

---

<sup>23</sup> Sinthiarahma Felyana Megawati. *Op.Cit.*, halaman 1310.

tersebut. Hal ini menjadi suatu bentuk inovasi baru dalam bisnis pengangkutan yang terjadi pada era modern.<sup>24</sup>

### **C. Konsumen Pembeli**

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya

---

<sup>24</sup> *Ibid.*, halaman 1311.

pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.<sup>25</sup>

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.<sup>26</sup>

Selanjutnya yang dimaksud konsumen pembeli disini yaitu sebagaimana yang diuraikan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan: “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri

---

<sup>25</sup> Penjelasan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>26</sup> *Ibid.*

sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Dengan demikian, konsumen bisa orang-perorangan atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan, atau dengan kata lain barang/jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.<sup>27</sup>

Dikaitkan dengan penelitian, maka konsumen pembeli ialah pihak atau seseorang yang menggunakan jasa layanan ojek *online* untuk melakukan pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi ojek *online* yang dimaksud. Sehingga orang tersebut dalam hal memanfaatkan jasa pelayanan pembelian makanan atau minimum disebut sebagai konsumen pembeli.

#### **D. Transaksi Elektronik (*online*)**

Pemanfaatan Teknologi Informasi, media, dan komunikasi telah mengubah baik perilaku masyarakat maupun peradaban manusia secara global. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pula menyebabkan hubungan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial, ekonomi, dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi Informasi saat ini menjadi pedang bermata dua karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan, dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Zaeni Asyhadie. 2014. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 194.

<sup>28</sup> Penjelasan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Pada konsepnya transaksi elektronik (*online*) merupakan transaksi antara dua pihak atau lebih yang dilakukan melalui media elektronik untuk memperdagangkan barang atau jasa dapat disebut *e-commerce*. Oleh karena itu, berdasarkan pengertian tersebut, terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam *e-commerce*, yaitu:

1. Terjadinya transaksi antara dua pihak atau lebih.
2. Transaksi tersebut dilakukan melalui media elektronik.
3. Bertujuan untuk memperdagangkan barang atau jasa.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan *e-commerce* (transaksi *online*) adalah suatu aktifitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik mereka berkomunikasi melalui media internet.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. *Op.Cit.*, halaman 222-223.

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Bentuk Perjanjian Antara *Driver* dengan Konsumen Atas Pembelian Makanan dan Minuman Melalui Aplikasi Pemesanan**

Mengkaji bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen melalui aplikasi pemesanan berbasis *online*, tidak terlepas dari pelaksanaan penerapan perjanjian itu sendiri. Sehingga nantinya setelah mengetahui pelaksanaan perjanjian yang dimaksud, maka akan didapati bentuk perjanjian yang dimaksudkan. Pelaksanaan perjanjian merupakan realisasi atau pemenuhan hak dan kewajiban yang telah diperjanjikan oleh para pihak yang membuat perjanjian, supaya perjanjian itu dapat mencapai tujuannya. Tujuan tidak akan terwujud tanpa ada pelaksanaan perjanjian. Pada dasarnya, hal yang dijanjikan untuk dilaksanakan dalam suatu perjanjian dapat dibagi dalam 3 (tiga) maca, yaitu:

1. Perjanjian untuk memberikan sesuatu barang/benda (Pasal 1237 KUH Perdata).
2. Perjanjian untuk berbuat sesuatu (Pasal 1241 KUH Perdata).
3. Perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu (Pasal 1242 KUH Perdata).<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> P.N.H. Simanjuntak. *Op.Cit.*, halaman 337.

Hal-hal yang dilaksanakan dalam perjanjian itu disebut dengan prestasi. Adapun yang dimaksud dengan prestasi dalam suatu perjanjian adalah sesuatu hal yang wajib dipenuhi atau dilaksanakan oleh seorang debitur dalam suatu perjanjian. Menurut ketentuan dalam Pasal 1234 KUH Perdata, macam-macam prestasi adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Menurut Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata, semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. jadi, pelaksana: 30 perjanjian itu harus berjalan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Menurut Pasal 1339 KUH Perdata, perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang tegas dinyatakan dalam perjanjian saja, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan dan undang-undang. Perjanjian tersebut harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Selanjutnya menurut Pasal 1347 KUH Perdata disebutkan, bahwa hal-hal yang menurut kebiasaan selalu diperjanjikan, dianggap secara diam-diam dimasukkan dalam perjanjian, meskipun tidak dengan tegas dinyatakan. Jadi, oleh karena dianggap diperjanjikan atau merupakan bagian dari perjanjian, maka hal-hal yang menurut kebiasaan tersebut dapat menyingkirkan suatu pasal undang-undang yang merupakan hukum pelengkap. Jika suatu hal tidak diatur dalam undang-undang dan kebiasaan, maka penyelesaiannya harus berdasar pada kepatutan. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa ada 3 (tiga) sumber norma yang ikut mengisi suatu perjanjian, yaitu: undang-undang, kebiasaan, dan kepatutan.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, halaman 337-338.

Undang-undang menentukan bahwa perjanjian yang sah berkekuatan sebagai undang-undang. Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali, selain kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dengan istilah semua ini pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa perjanjian yang dimaksud bukanlah semata-mata perjanjian bersama tetapi juga meliputi perjanjian yang tidak bernama. Di dalam istilah semua itu, terkandung suatu asas yang dikenal dengan asas *partij autonome*.

Melalui istilah secara sah pembentuk undang-undang hendak menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian harus menurut hukum. Semua persetujuan yang menurut hukum atau secara sah mengikat. Yang dimaksud dengan secara disini adalah bahwa perbuatan perjanjian harus mengikuti hal yang ditentukan oleh Pasal 1320 KUH Perdata.<sup>32</sup>

Hal ini tentu berlaku juga terhadap pelaksanaan perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan. Untuk apabila dalam perjanjian jual beli antara konsumen dengan *driver* tersebut tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan atau batal demi hukum. Melihat Pasal 1320 KUH Perdata, untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan 4 (empat) syarat, yaitu: sepakat untuk

---

<sup>32</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. *Op.Cit.*, halaman 42-43.

mengikatkan diri, cakap untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, serta suatu sebab yang halal;

Kedua syarat yang pertama dinamakan syarat subjektif karena kedua syarat tersebut mengenai subjek perjanjian. Adapun kedua syarat terakhir disebutkan syarat objektif karena mengenai objek perjanjian. Dengan dilakukannya kata sepakat mengadakan perjanjian. Maka berarti kedua belah pihak haruslah mempunyai kebebasan kehendak. Para pihak tidak mendapat sesuatu tekanan yang mengakibatkan adanya cacat bagi perwujudan kehendak tersebut. Pengertian sepakat dilukiskan sebagai persyaratan kehendak yang disetujui (*overeenstemende wilsverklaring*) antara pihak-pihak. Pernyataan pihak yang menawarkan dinamakan tawaran (*offerte*). Pernyataan pihak yang menerima tawaran (*accetatif*). Selalu dipertanyakan saat-saat terjadinya perjanjian antara pihak-pihak.<sup>33</sup>

Syarat-syarat melakukan perjanjian sebagaimana diuraikan di atas juga berlaku untuk melihat bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan. Hal ini karena tentu apabila para pihak baik pemesan dan *driver* tidak bersepakat dalam memenuhi perjanjian tersebut, maka perjanjian yang dimaksud tidak akan pernah terjadi.

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1313 KUH Perdata yaitu: “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.” Untuk itu, maka ketika seseorang telah melakukan pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan dan *driver* yang bersangkutan telah menerima/menyetujui *orderan* tersebut melalui

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, halaman 38-39.

aplikasi yang dimaksud, maka pada saat itu juga baik pemesan sebagai konsumen dan *driver* terikat dalam suatu perjanjian dan harus memenuhi prestasinya masing-masing. Ketentuan tersebut juga merujuk pada kaidah dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang menyebutkan: “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Sehingga oleh karena itu ketika perjanjian elektronik itu telah disepakati oleh konsumen dan *driver* melalui aplikasi *online* terkait, maka keduanya terikat dalam suatu perjanjian dan berkewajiban memenuhi prestasi satu sama lainnya.

Hukum Perjanjian Indonesia sebagaimana diatur pada Buku III KUH Perdata dengan sistemnya yang terbuka dimana terdapat kebebasan para pihak guna melaksanakan perjanjian dengan siapapun, bebas menentukan objek dan bentuk perjanjian, bebas menentukan acuan hukum dalam perjanjian, serta mekanisme yang akan dipergunakan apabila timbul permasalahan di masa mendatang mengenai perjanjian tersebut. Pada Buku III KUH Perdata juga telah disebutkan berbagai macam jenis-jenis perjanjian, yang pada pokoknya dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Perjanjian jual-beli;
2. Perjanjian tukar-menukar;
3. Perjanjian sewa-menyewa;
4. Perjanjian untuk melakukan pekerjaan;

5. Perjanjian persekutuan;
6. Perjanjian perkumpulan;
7. Perjanjian hibah;
8. Perjanjian penitipan barang;
9. Perjanjian pinjam-pakai;
10. Perjanjian pinjam-meminjam, dan lain sebagainya.

Pada hukum perjanjian Indonesia juga dikenal perjanjian bernama dan tidak bernama. Yang dimaksud dengan perjanjian bernama ialah perjanjian dengan nama yang dimilikinya sendiri dimana pengelompokannya pada perjanjian khusus dengan jumlah tertentu misalnya perjanjian melaksanakan pekerjaan, pengangkutan, pertanggungan, tukar-menukar, sewa menyewa, jual-beli dan lain-lain. Sementara perjanjian tidak bernama ialah perjanjian dengan pengaturannya secara khusus pada KUH Perdata namun kemunculan dan perkembangannya ditemukan dalam masyarakat mengacu asas kebebasan berkontrak Pasal 1338 KUHPerdata.<sup>34</sup>

Berdasarkan kedua jenis perjanjian di atas maka perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan dapat dikategorikan sebagai perjanjian jual beli dan perjanjian melaksanakan pekerjaan (jasa), akan tetapi pemesanannya berbasis teknologi *online*.

---

<sup>34</sup> Hylida Myrandha Syabai'ini dan Tundjung Hening Sitabuana. "Tanggungjawab Perusahaan Penyedia Layanan Aplikasi Go-Jek Terkait Pesanan (Orderan) Fiktif Pengguna Layanan Aplikasi Go-Jek Terhadap *Driver*". dalam *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 4, Nomor 1, Juni 2021, halaman 781-782.

Asas kebebasan berkontrak ialah bagian atas hukum perjanjian yang secara universal diberlakukan. Asas ini dipahami dengan setiap individu yang bebas mengikat dirinya pada orang lain. Hal yang harus menjadi perhatian yakni asas kebebasan berkontrak memberikan asumsi adanya keseimbangan posisi tawar pada para pihak yang membuat kontrak.<sup>35</sup> Asas ini pula yang diterapkan dalam pelaksanaan perjanjian antara konsumen dengan *driver* ketika menyepakati dalam pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi *online*. Untuk itu kedua belah pihak harus mentaati dan mengikatkan diri dari perjanjian elektronik yang dibuat ini.

Perlu ditegaskan bahwasannya dalam perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan disini pelaksanaannya menggunakan media Informasi Teknologi Informasi, atau dengan kata lain dengan media *online*. Oleh karena tentu dalam pelaksanaan perjanjian itu juga perlu memperhatikan kaidah-kaidah hukum yang berlaku dalam kegiatan transaksi elektronik. Kegiatan pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan merupakan bagian dari transaksi elektronik yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyebutkan: “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Pada saat melakukan pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan yang dimaksud tentu harus menggunakan jaringan

---

<sup>35</sup> *Ibid.*, halaman 782.

komputer dan menggunakan media elektronik, dikarenakan itu maka bentuk perjanjian ini tidak dapat terlepas dari aktivitas transaksi elektronik.

Tentu penggunaan aplikasi *online* sebagai media untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi. Namun ditegaskan dalam Pasal 3 Undang-Undang Informasi dan Teknologi Informasi bahwa: “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.”

Pada transaksi elektronik (*e-commerce*) seorang penjual memberikan penawaran terhadap barang yang dimilikinya untuk dijual melalui media elektronik, yaitu internet dengan memasukkan penawaran tersebut dalam situs, baik yang dikelola sendiri untuk melakukan perdagangan atau memasukkannya dalam situs lain. Pembeli dapat dengan elluasa memilih transaksi mana yang sesuai dengan yang dicari. Dalam menjelajahi situs dalam internet, pembeli layaknya orang yang berbelanja secara konvensional dengan melihat etalase-etalase yang dipajang oleh tiap-tiap toko dan jia ia menemukan sesuatu yang ia cari maka ida dapat melakukan transaksi dengan penjual yang memberikan penawaran dalam situs tersebut yang diandaikan dengan toko secara konvensional.<sup>36</sup> Begitu pulalah yang berlaku terhadap transaksi pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan, konsumen dapat memilih makanan dan minuman yang tertera pada menu di aplikasi yang dijual oleh penjual makanan dan minuman yang dimaksud, hingga

---

<sup>36</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. *Op.Cit.*, halaman 224.

akhirnya pesanan tersebut dipesan dan diterima oleh *driver* yang ditujukan oleh *platform* aplikasi ojek *online* terkait.

Ketika seseorang melakukan pemesanan makanan dan minuman melalui salah satu *platform* aplikasi ojek *online*, maka secara otomatis dalam pemesanan tersebut terjadi 2 (dua) bentuk perjanjian, pertama perjanjian pokok dalam hal perjanjian pembelian barang dalam bentuk makanan dan minuman, dan kedua perjanjian penggunaan jasa pengantaran makanan dan minuman melalui *driver* yang disediakan oleh *platform* aplikasi ojek *online* yang dimaksud. Kedua perjanjian tersebut dapat terjadi dikarenakan manfaat yang dapat diterima oleh pemesan (konsumen) dengan menggunakan aplikasi tersebut, bukan saja mendapatkan makanan dan minuman yang dipesan (beli), juga mendapatkan jasa pengantaran makanan melalui *driver*. Oleh karena itu ketika seseorang melakukan pemesanan bukan hanya dibebankan biaya pembelian makanan dan minuman, namun secara otomatis melalui aplikasi juga dibebankan biaya pengantaran makanan dan minuman tersebut yang dilakukan oleh *driver* yang telah ditentukan oleh pihak *platform* aplikasi ojek *online*.

Dijelaskan pada bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan, ketika para pihak telah bersepakat melalui aplikasi yang dimaksud untuk mengikatkan diri atas pembelian makanan dan minuman yang dilakukan oleh pengguna aplikasi (konsumenn), maka konsumen yang dimaksud diharuskan untuk menyerahkan atau mentrasfer sejumlah biaya pembelian makanan dan minuman disertai dengan biaya penggunaan jasa pengantaran kepada *driver*. Pembayaran ini bukan hanya dapat

dilakukan secara langsung (konvensional), namun juga dapat dilakukan dengan cara transfer dana melalui dompet digital yang telah tersedia di dalam aplikasi ojek *online* yang dipakai. Hal inilah dalam kegiatan pembelian atau transaksi elektronik disebut sebagai transfer dana secara elektronik. Transfer dana secara elektronik merupakan transfer dana di mana 1 (Satu) atau lebih bagian dalam transfer dana yang dahulu digunakan dengan memakai warkat (secara fisik) lalu diganti dengan menggunakan teknik elektronik.<sup>37</sup>

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka dapat dikatakan perjanjian yang tercipta dari pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan ojek *online* terdapat 2 (dua) bentuk perjanjian sebagaimana disebutkan di atas, yaitu perjanjian pokok tentang pembelian barang (makanan dan minuman), dan perjanjian tambahan tentang penggunaan jasa pengantaran. Terkait hal tersebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga telah menentukan bahwasannya konsumen dapat melakukan pembelian barang dan/atau penggunaan jasa oleh suatu pelaku usaha.

Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: “Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.” Sedangkan Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan: “Jasa adalah setiap

---

<sup>37</sup> Munir Fuady. 2012. *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 416.

layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.” Dengan kata lain kedua perjanjian yang terbentuk dalam pelaksanaan pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi ojek *online* baik pembelian barang dan penggunaan jasa *driver*, diperbolehkan dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Salah satu aplikasi yang menyediakan fitur untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi *online* yaitu dapat merujuk pada aplikasi Go-jek, dalam aplikasi Go-jek terdapat fitur pemesanan makanan dan minuman yang disebut dengan Go-Food. Fitur Go-Food menjadi bagian yang banyak digunakan konsumen pada Penyedia Layanan Aplikasi Go-Jek. Fitur ini umumnya digunakan agar konsumen mudah melaksanakan pembelian makanan tanpa harus pergi ke tempatnya secara langsung. Konsumen bisa membeli makanan dari tempat makan yang melaksanakan kerja sama bersama Go-Jek.<sup>38</sup> Proses guna melakukan pesanan minuman sekaligus makanan pada fitur Go-Food melalui Penyedia Layanan Aplikasi Go-Jek yakni:

1. Konsumen membuka Penyedia Layanan Aplikasi Go-Jek dan selanjutnya memilih fitur Go-Food. Pada fitur Go-Food ditampilkan sejumlah merchant kerja sama dengan Go-Jek.
2. Konsumen membuat pilihan merchant selanjutnya minuman atau makanan yang diinginkan dipesan. Pada fitur ini bukan hanya daftar minuman dan makanan saja yang ditampilkan, namun tersedia pula harga dari setiap item yang ada.
3. Selanjutnya makanan yang diinginkan dipilih dan dikonfirmasi disertai tujuan kemana makanan akan diantar. Secara otomatis, akan dikalkulasikan biaya pengirimannya menyesuaikan harga makanan pesanan serta jarak tempuh merchant dan alamat tujuan.
4. Selanjutnya konsumen melakukan pemilihan metode bayarnya, dapat dengan Go-Pay atau tunai.

---

<sup>38</sup> Hylda Myrandha Syabai'ini dan Tundjung Hering Sitabuana. *Op.Cit.*, halaman 792.

5. Lalu pesanan dilakukan konsumen dengan meng-klik order di sistem. Berikutnya melalui aplikasi informasi ini akan diteruskan kepada *driver*.
6. Apabila terdapat *driver* yang sudah melakukan penerimaan pesanan, maka otomatis *driver* lainnya tidak dapat menerima pesanan yang sama.
7. Penerimaan dan pelaksanaan pesanan oleh *driver* melalui aplikasi akan dikonfirmasi, caranya yakni mengontak nomor konsumen yang diperolehnya. Terdapat data pribadi yang diketahui masing-masing konsumen dan *driver*nya berupa nomor telepon beserta namanya.
8. Selanjutnya *driver* membeli makanan sesuai keinginan konsumen. Dan ketika itu *driver* memanfaatkan uang pribadi dulu guna pembelian pesanan.
9. *Driver* lalu mengantarkan makanan bagi konsumen sejalan alamat yang diberikan dan konsumen melakukan pembayaran biaya kirim sekaligus harga makanan tersebut mengacu kesepakatan awal.<sup>39</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditegaskan bahwasannya bentuk dari perjanjian antara *driver* dengan konsumen yang melakukan pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi ojek *online*, membentuk 2 (dua) perjanjian sekaligus yaitu perjanjian jasa pengantaran makanan dan minuman dan perjanjian jual beli barang dalam hal ini makanan dan minuman. Perlu diperhatikan dalam perjanjian pokok pembelian makanan dan minuman tersebut tetap memperhatikan Pasal 1458 KUH Perdata yang menyebutkan: “Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.”

Bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan pada dasarnya dapat dilihat dari pengaturan jual beli dalam Pasal 1457 KUH Perdata yang mengartikan jual beli sebagai suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, halaman 793-794.

menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Jual beli termasuk dalam bagian perjanjian yang terbentuk dari adanya hubungan hukum dari suatu transaksi.

Perkataan jual beli menunjukkan bahwa dari satu pihak perbuatan dinamakan menjual, sedangkan dari pihak yang lain dinamakan membeli. Istilah yang mencakup 2 (dua) perbuatan yang bertimbal balik itu adalah sesuai dengan istilah *koop en verkoop* yang juga mengandung pengertian bahwa pihak yang satu *verkoopt* (menjual) sedangkan yang lainnya *koopt* (membeli). Dalam bahasa Inggris, jual beli disebut dengan hanya *sale* saja yang berarti penjualan (hanya dilihat dari sudutnya si penjual).<sup>40</sup>

Barang yang menjadi objek perjanjian jual beli harus jelas, setidaknya-tidaknya dapat ditentukan wujud dan jumlahnya pada saat ia akan diserahkan hak miliknya kepada pembeli. Dengan demikian sah menurut hukum, misalnya jual beli mengenai penekanan yang akan diperoleh pada suatu waktu dari sebidang tanah tertentu. Unsur-unsur pokok (*essentialia*) perjanjian jual beli adalah barang dan harga. Sesuai dengan asas konsensualisme yang menjiwai hukum perjanjian, perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya sepakat mengenai barang dan harga, maka lahirlah perjanjian jual beli yang sah.<sup>41</sup>

Selain memperhatikan hal tersebut di atas perjanjian pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan antara *driver* dan konsumen juga perlu memperhatikan ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang ITE yang

---

<sup>40</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. *Op.Cit.*, halaman 175.

<sup>41</sup> *Ibid.*, halaman 176.

menyebutkan: “Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.” Hal ini berarti walaupun perjanjian itu menggunakan media *online*, tetap mengikat pihak *driver* dan konsumen. Karena sebelumnya baik *driver* maupun konsumen telah bersepakat untuk menggunakan aplikasi pemesanan *online* yang dimaksud dalam transaksinya, sebagaimana kaidah yang tertuang dalam Pasal 19 Undang-Undang ITE, yang menyatakan: “Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik harus menggunakan Sistem Elektronik yang disepakati.” Disini jelaslah dalam perjanjian pembelian makanan dan minuman *driver* dan konsumen bersepakat menggunakan media aplikasi pemesanan *online*.

Suatu transportasi *online* tentu tidak terlepas dari aspek hukum perjanjian. Adanya perikatan pada transportasi *online* diikuti para pihak, yaitu pihak perusahaan angkutan umum dan konsumen. Subekti berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>42</sup> Khusus kepada perjanjian pemesanan makanan dan minuman yang dilakukan antara *driver* dan konsumen melalui aplikasi pemesanan dikarenakan media yang digunakan untuk memesan adalah media *online*, maka proses tersebut juga berpedoman pada Pasal 20 Undang-Undang ITE, yang menyebutkan:

1. Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima.
2. Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.

---

<sup>42</sup> Sinthiarahma Felyana Megawati.. *Op.Cit.*, halaman 1315-1316.

Atas dasar itu baik pihak konsumen maupun pihak *driver* memang telah bersepakat mengikatkan diri atas perjanjian pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan *online*, dengan adanya perjanjian pembelian itu secara otomatis tercipta pula perjanjian penggunaan jasa pengantaran makanan dan minuman yang memang telah disediakan dalam sistem aplikasi yang dimaksud.

Setelah memahami uraian di atas maka dapatlah dikatakan bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan, pada perjanjian pokok ada dalam bentuk perjanjian jual beli barang (dalam bentuk makanan dan minuman melalui media *online*). Hal ini karena sesungguhnya konsumen dalam melakukan pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi *online* yang dimaksud, bermaksud untuk membeli makanan dan minuman sehingga dikategorikan sebagai perjanjian jual beli. Walaupun melalui perantara *driver* yang melakukan pembelian ke tempat penjualan makanan tersebut, namun sejatinya perjanjian pokok yang dilakukan oleh konsumen adalah terkait pembelian makanan dan minuman. Sedangkan penggunaan jasa *driver* dalam pembelian makanan dan minuman ini merupakan perjanjian tambahan, yang muncul dikarenakan konsumen menggunakan aplikasi *online* terkait yang menyediakan jasa pengantaran makanan dan minuman apabila pembelian dilakukan menggunakan aplikasi tersebut.

## **B. Implikasi Hukum Terhadap Konsumen dan Pengemudi yang Membatalkan Perjanjian Pemesanan Makanan dan Minuman Melalui Aplikasi**

Pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi merupakan bagian dari perkembangan teknologi informasi, hal ini karena memesan makanan dan minuman sudah dapat melalui media aplikasi berbasis *online*. Di Indonesia pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi berbasis *online* ini dapat dilakukan melalui fitur-fitur yang disediakan oleh *platform* transportasi *online* yang menggunakan aplikasi dalam menjalankan kegiatan usahanya. Transaksi menggunakan media *platform online* ini sering disebut dengan *electronic commerce (e-commerce)* atau *electronic business (e-business)*.

Hal yang dimaksud dengan *e-commerce* ini merupakan suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik, dan pertukaran/penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik. Dengan demikian, pada prinsipnya bisnis dengan *e-commerce* merupakan kegiatan bisnis tanpa warkat (*paperless trading*).<sup>43</sup> Salah satu kegiatan bisnis dalam *e-commerce* ini adalah dalam bentuk pemesanan makanan dan minuman melalui *platform* aplikasi pemesanan berbasis *online*.

Perkembangan teknologi komunikasi yang cukup pesat memberikan perubahan sosial masyarakat. Semakin banyak bisnis yang mulai bermunculan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi tersebut, salah satunya adalah bisnis penyedia layanan jasa transportasi yang berbasis aplikasi *online*.<sup>44</sup> Perusahaan transportasi ojek *online* berinovasi dalam menyediakan jasa-jasa yang dapat

---

<sup>43</sup> Munir Fuady. *Op.Cit.*, halaman 407.

<sup>44</sup> Alfis Setyawan dan Deeky Agus Sufandy. "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek *Online* Di Kota Batam". *dalam Journal of Judicial Review*, Volume XX, Nomor 1, 2018, halaman 20.

dimanfaatkan oleh pengguna jasa transportasi *online*. Berikut ini adalah macam-macam layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan transportasi *online* kepada masyarakat selaku konsumen pengguna jasa:

1. Memberikan jasa transportasi kepada pengguna untuk mengantarkan pengguna berpergian ke tempat yang dituju;
2. Memberikan jasa pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor yang dapat dipesan secara *online*;
3. Memberikan jasa untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari bagi pengguna dengan melayani pembelian di supermarket, pet shop, office supplies, dan toko pembelian lainnya;
4. Memberikan jasa untuk pesan antar makanan ke alamat yang dituju. Pengguna dapat memilih makanan dan restoran yang diinginkan melalui aplikasi yang tersedia.<sup>45</sup>

Transportasi ojek *online* sedang marak dan diminati oleh masyarakat Indonesia sebagai sarana pengangkutan. Pengangkutan yang dimaksud yaitu tidak hanya orang, tetapi barang dan fitur-fitur lainnya seperti makanan yang kemudian diantarkan kepada konsumen. Adapun pengertian dari transportasi *online* merupakan layanan transportasi berbasis internet dalam setiap transaksinya mulai dari pemesanan, pemantauan rute, pembayaran hingga penilaian terhadap layanan tersebut. Dengan kehadiran ojek *online* sangat mempermudah masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas kehidupan sehari-hari.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa ojek *online* merupakan sebuah teknologi yang menggunakan kendaraan beroda dua (motor) dengan plat warna hitam yang digunakan sebagai transportasi umum dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone sehingga dapat memudahkan konsumen untuk menikmati berbagai layanan yang tersedia dengan menerima bayaran.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> *Ibid.*, halaman 21.

<sup>46</sup> Sinthiarahma Felyana Megawati. *Op.Cit.*, halaman 1318-1319.

Seiring perkembangannya kemajuan teknologi dan komunikasi tidak terlepas dari permasalahan yang dapat merugikan pihak lain. Saat ini sedang ramai diperbincangkan dikalangan masyarakat Indonesia khususnya para *driver* ojek *online* mengenai adanya pembatalan sepihak dalam layanan GoFood. Pembatalan sepihak tersebut muncul akibat tindakan konsumen yang beritikad tidak baik dan tidak bertanggung jawab. Pada pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen yaitu konsumen memesan jasa dari Go-Food, namun secara tiba-tiba pesanan tersebut dibatalkan, padahal saat itu *driver* sedang mengantri pesanan konsumen. Bahkan banyak juga konsumen yang tidak beritikad baik dan tidak bertanggung jawab membatalkan, padahal makanan sudah dibeli dan akan diantar ke alamat konsumen yang memesan makanan. Atas tindakan tersebut, maka para *driver* mengalami kerugian berupa materiil dan bahkan berdampak pada akun *driver* yang diputus oleh mitra kerjanya. Tentu saja hal itu tidak ada ganti rugi yang didapatkan, karena di dalam perjanjian tidak ada yang menanggung kerugian yang dialami oleh *driver*.<sup>47</sup>

Terhadap hal tersebut dalam meminimalisir perbuatan pembatalan perjanjian secara sepihak yang tidak jarang merugikan pihak lainnya termasuk dalam hal perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi untuk itu Syariat Islam memberikan salah satu solusi yaitu dalam berhutang haruslah dituliskan. Sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Quran Surah Al-Baqarah ayat 282, yang telah diuraikan sebelumnya.

Konsepnya disini ialah orang yang telah berhubungan untuk membeli makanan dan minuman (konsumen) dan pihak lain bersepakat untuk mengantar

---

<sup>47</sup> *Ibid.*, halaman 1311.

makanan dan minuman tersebut (pengemudi) memiliki hutang satu sama lain sampai akhirnya kesepakatan itu diselesaikan atau dipenuhi. Untuk itu pula bahwasannya adanya kewajiban bagi seseorang untuk memenuhi janji (kesepakatan atau hutang). Janji disini dalam cakupan luas, termasuk perjanjian yang terjadi dalam transaksi jual beli. Pada perkembangannya perjanjian jual beli bukan hanya dilakukan secara konvensional melalui pertemuan secara langsung, namun juga dapat membuat perjanjian jual beli melalui transaksi *online* dengan menggunakan aplikasi tertentu seperti aplikasi ojek *online*. Tentu perjanjian melalui aplikasi tadi tetap harus ditepati oleh setiap orang yang terlibat di dalamnya. Dalam hal ini baik konsumen (pemesan), *driver* (penyedia jasa) dan toko penjual makanan dan minuman yang dimaksud. Untuk membuktikan telah terjadinya perjanjian itu maka Islam mensyaratkan haruslah dituliskan. Tentu dengan perkembangan teknologi bukan hanya ditulis dalam suatu kertas, namun juga dapat dituliskan dalam bentuk perjanjian elektronik melalui aplikasi.

Selanjutnya dijelaskan pula oleh Rasulullah bahwa tidak bolehnya seseorang untuk melanggar janji (termasuk dalam perjanjian jual beli melalui aplikasi pemesanan) karena hal itu merupakan ciri orang munafik, yang dituangkan dalam hadits yaitu: *“Tanda orang munafik itu ada tiga, yaitu: bila berkata ia dusta, apabila berjanji ia melanggar dan bila dipercaya ia berkhianat.”* (HR Bukhari dan Muslim). Dengan kata lain berdasarkan HR Bukhari dan Muslim, apabila ada pihak yang membatalkan perjanjian pemesanan dalam hal ini objeknya adalah makanan dan minuman, padahal sebelumnya telah disepakati oleh para pihak, maka pihak yang membatalkan tersebut bagian dari orang yang munafik, dan tindakan

tersebut dilarang dalam Islam. Oleh karenanya setiap perjanjian yang dibentuk, tidak terlepas perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi haruslah ditepati dan dilarang untuk dibatalkan sepihak apabila pihak lain tidak menghendaki. Karena hal itu dapat merugikan pihak lainnya yang terlibat dalam perjanjian tersebut.

Jelaslah berdasarkan Al-Quran Surah Al-Baqarah ayat 282 dan berlandaskan HR Bukhari dan Muslim di atas, bahwa segala bentuk perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak yang membuatnya haruslah ditepati dan setiap orang dalam perjanjian itu dilarang untuk melanggarnya dan berkewajiban memenuhi isi perjanjian, sudah tentu perjanjian yang dimaksud secara luas mencakup perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi, seperti yang sering terjadi pada zaman sekarang. Ditegaskan kembali dalam sumber syariat Islam tersebut jika perjanjian tersebut dilanggar maka haruslah dipertanggungjawabkan bagi pihak yang melanggarnya atau membatalkannya secara sepihak, pertanggungjawaban inilah yang menjadi cerminan dari suatu implikasi hukum dari pembatalan atau pelanggaran suatu perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi pada pembahasan ini.

Beranjak dari hal di atas sudah sepantasnya terdapat implikasi hukum terhadap konsumen dan pengemudi yang membatalkan perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi. Implikasi hukum yang terdapat pada perbuatan konsumen tersebut tentu harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan muncul dari berbagai macam sumber hukum yang berlaku di Indonesia. Sumber hukum merupakan segala sesuatu yang menimbulkan

aturan-aturan yang mengikat dan mamaksa, sehingga apabila aturan-aturan itu dilanggar akan menimbulkan sanksi yang tegas dan nyata bagi pelanggarnya.<sup>48</sup>

Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut dengan hak. Dengan demikian, tidak setiap kekuasaan dalam masyarakat itu bisa disebut sebagai hak, melainkan hanya kekuasaan tertentu saja, yaitu yang diberikan oleh hukum kepada seseorang.<sup>49</sup>

Uraian di atas menjelaskan bahwa walaupun setiap subjek hukum mempunyai hak dan kekuasaannya sebagaimana yang diberikan oleh aturan hukum yang ada, namun hal tersebut tetap dibatasi kaidah-kaidah hukum yang tidak boleh dilanggar oleh tiap-tiap subjek hukum tersebut, termasuk dalam hal pelaksanaan perjanjian jual beli makanan dan minuman menggunakan aplikasi *online*, oleh karenanya perlu dilihat pelaksanaan tersebut telah memenuhi kaidah hukum yang disyaratkan oleh norma hukum ataupun tidak. Apabila ada yang melakukan hal yang tidak sesuai dengan perjanjian maka tentu dapat dikenakan implikasi hukum terhadapnya.

Melihat implikasi hukum terhadap konsumen dan pengemudi yang membatalkan perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi sebagaimana disebutkan di atas tentu harus melihat hakikat dari konsumen itu

---

<sup>48</sup> Soeroso. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 117.

<sup>49</sup> Satjipto Rahardjo. 2012. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti., halaman 53-54.

sendiri. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Dengan demikian, konsumen bisa orang-perorangan atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan, atau dengan kata lain barang/jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.<sup>50</sup>

Pada kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungannya yang demikian sering kali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat. Dengan perkataan lain, konsumen adalah pihak yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.

Terhadap rangka untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum. Oleh karena itu, diperlukan adanya campur tangan Negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan itu telah disahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>50</sup> Zaeni Asyhadie. *Op.Cit.*, halaman 194.

Perlindungan Konsumen.<sup>51</sup> Masing-masing konsumen mempunyai hak dan kewajiban. Hak konsumen sebagaimana dikemukakan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbagai macam, namun hak konsumen yang paling utama adalah mendapatkan barang sebagaimana yang telah dibelinya.

Selain memiliki hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dilakukan ketika terjadinya transaksi pembelian barang dan/atau jasa (termasuk melalui media *online*). Kewajiban konsumen tersebut tertuang dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu 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;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban konsumen yang tertuang di atas khususnya dalam Pasal 5 huruf b dan huruf c tentu hal yang berlaku pula dalam transaksi pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan. Dengan kata lain setelah pemesanan tersebut disepakati oleh konsumen dan *driver*, maka kedua belah pihak harus beritikad baik untuk menjalankan perjanjian tersebut, dan konsumen berkewajiban membayar atas barang (makanan dan minuman) yang dipesannya. Konsep tersebut juga tertuang dalam Pasal 1513 KUH Perdata yang menyebutkan: “Kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang ditetapkan dalam persetujuan”. Pembeli yang dimaksud disini ialah konsumen. Kemudian

---

<sup>51</sup> Abdul R. Saliman. 2017. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana, halaman 202.

dalam Pasal 1517 KUH Perdata juga menjelaskan: “Jika pembeli tidak membayar harga pembelian, maka penjual dapat menuntut pembatalan jual beli itu menurut ketentuan-ketentuan Pasal 1266 dan 1267”. Namun berbeda dengan pemesanan melalui aplikasi pemesanan *online* pada dasarnya yang dapat melakukan pembatalan pemesanan hanyalah konsumen, namun tetap dengan cara pemberitahuan terlebih dahulu kepada *driver* dan sesuai dengan tenggangwaktu pembatalan yang diperbolehkan.

Berkaitan dengan implikasi hukum terhadap konsumen dan pengemudi yang membatalkan perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi dapat dilihat dari salah satu aplikasi ojek *online* yaitu Go-jek. Walaupun sudah melakukan kerja sama dengan banyak merchant bukan diartikan layanan pemesanan makanan melalui ojek *online* terbebas atas permasalahan. Tentu dalam pelaksanaannya terdapat sejumlah permasalahan. Satu diantaranya yakni pesanan fiktif yang dibuat konsumen dan sering terjadi pada *driver*. Pesanan fiktif yang dimaksud yakni makanan pesanan konsumen dimana sudah dibei dengan uang pribadi *driver* namun ketika pengantaran konsumen menghilang dan *driver* tidak bisa menghubunginya. Dalam hal ini *driver* menjadi pihak yang paling dirugikan. Maka sudah sepantasnya terdapat akibat hukum yang harusnya dibebankan kepada pihak konsumen yang melakukan hal tersebut.

Mengacu uraian alur pelayanan aplikasi ojek *online* sebelumnya, terlihat sejumlah hubungan hukum dimana mengakibatkan adanya hukum ketika terdapat pihak yang melanggar perjanjian. Pada perjanjian terdapat prestasi yang berupa kesepakatan dan menimbulkan ikatan bagi pihak yang mempunyai kekuatan

misalnya undang-undang, dengan demikian jika ada pihak yang melakukan pelanggaran atas prestasi maka dinilai sudah melakukan pelanggaran undang-undang. Pihak yang dikatakan bersalah dan harus memberi penggantian kerugian apabila kerugian tersebut memiliki keceratan hubungan dengan kesalahan. Guna melihat pihak yang harus memberi tanggungjawabnya, maka perlu dilihat hubungan seluruh pihak, yang mengacu pada undang-undangan dan tentunya perjanjian tersebut.<sup>52</sup>

Pada dasarnya yang dimaksud orderan fiktif adalah pesanan palsu yang konsumen atau penumpang ojek *online* yang tidak dapat dihubungi dengan fitur chat aplikasi, whatsapp ataupun telepon atas pesanan yang telah dipesan. Dari tindakan tersebut, mengakibatkan server kesulitan menghubungi konsumen sementara aplikasi harus terus dijalankan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan ojek *online* penuh dengan resiko. Keberadaan akses wilayah yang belum bisa dikatakan bebas, namun sangat dibutuhkan masyarakat menyebabkan kendala yang harus dialami *driver* ojek *online* dan menimbulkan terjadinya orderan fiktif. Adanya orderan fiktif selain merugikan secara materil juga merugikan tenaga *driver* yang bersangkutan. Adapun kerugian yang harus ditanggung oleh *driver* yaitu :

1. *Driver* tidak dapat menerima haknya untuk mendapat upah dari perjalanan yang telah diselesaikan karena pelanggan/konsumen tidak ada;
2. *Driver* rugi waktu, bensin dan tenaga karena menunggu penumpang yang tidak ada di lokasi penjemputan dan tidak bisa dihubungi;
3. Pendapatan *driver* sulit dipastikan karena khawatir jika mendapat orderan fiktif lagi;
4. Akun *driver* berakibat bisa di putus mitra atau susah mendapat orderan untuk sementara;

---

<sup>52</sup> Hylda Myrandha Syabai'ini dan Tundjung Herning Sitabuana. *Op.Cit.*, halaman 794-795.

5. Uang cash *driver* menjadi berkurang karena harus mengganti struk pembelian yang fiktif. Ketika orderan makanan dan minuman sudah dijalankan ke titik pengantaran, orderan tersebut tidak bisa dibatalkan oleh *driver* sehingga tetap harus diselesaikan sampai titik tujuan meskipun orderan tersebut palsu yakni tidak ada pembelinya.<sup>53</sup>

Melalui sudut pandang itikad baik dalam perjanjian jual beli perbuatan konsumen yang membatalkan pemesanan makanan dan minuman secara sepihak tanpa terlebih dahulu memberitahukan kepada *driver* sangatlah tidak diperbolehkan, karena dapat merugikan pihak *driver*, hal ini terlebih bila pemesanan makanan dan minuman itu dengan menggunakan pembayaran *cash* secara langsung, bukan melalui pembayaran elektronik melalui dompet digital yang tersedia dalam aplikasi pemesanan *online* yang dimaksud. Hal tersebut dikarenakan Pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan transportasi ojek *online* memiliki hubungan-hubungan antara satu sama lainnya yang terikat dengan adanya perjanjian melalui aplikasi pemesanan *online* yang dimaksud.

Mengkaji implikasi hukum terhadap konsumen dan pengemudi yang membatalkan perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi tentu harus ditelaah dari aspek hukum itu sendiri. Memaknai maksud dari aspek hukum ini artinya yaitu memandang sesuatu berdasarkan sudut pandang kajian hukum yang berlaku di suatu Negara. Pada Negara demokrasi yang berdasarkan hukum terkandung pengertian bahwa kekuasaan dibatasi oleh hukum dan sekaligus pula menyatakan bahwa hukum adalah supreme dibanding semua alat kekuasaan yang ada. Dengan kata lain, Negara menempatkan hukum sebagai dasar kekuasaannya dan penyelenggaraan kekuasaan tersebut dalam segala bentuknya dilakukan di

---

<sup>53</sup> *Ibid.*, halaman 795-796.

bawah kekuasaan hukum.<sup>54</sup> Sehingga implikasi hukum disini juga telah diatur oleh Negara, dengan kata lain segala sesuatu perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum harus dikaji berdasarkan aspek hukum yang berlaku.

Pemberian kualifikasi oleh hukum terhadap hubungan-hubungan antara anggota-anggota masyarakat, sehingga hubungan-hubungan yang nyata itu berubah sifatnya menjadi hubungan hukum, serta merta menimbulkan suatu pertalian tertentu antara subjek-subjek yang melakukan hubungan tersebut. Pertalian ini berupa kewenangan yang ada pada subjek-subjek hukum sebagai kelanjutan dari terjadinya hubungan hukum itu. kewenangan tersebut biasa disebut sebagai hak.<sup>55</sup>

Hak yang dimaksud disini tentu hak yang harus dipenuhi baik hak konsumen untuk mendapatkan makanan dan minuman sebagaimana yang telah dipesan melalui aplikasi *online* tersebut, serta hak *driver* untuk mendapat pembayaran atas jasanya melakukan pemesanan kepada pelaku usaha yang menjual makanan dan minuman yang dimaksud sampai dengan mengantarkan makanan dan minuman yang telah dipesan oleh konsumen pengguna aplikasi pemesanan *online*. Segala para pihak dalam perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi baik konsumen dan *driver* haruslah mendapat perlindungan hukum yang layak.

Hukum merupakan ketentuan dan tata tertib dari masyarakat, hukum dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan untuk mencapai keadilan dan kepastian hukum. Sehingga diperlukan perlindungan hukum yang merupakan segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada

---

<sup>54</sup> Eka N.A.M. Sihombing. 2018. *Pembentukan Peraturan Daerah Partisipatif*. Malang: Inteligencia Media, halaman 11.

<sup>55</sup> Satjipto Rahardjo. *Op.Cit.*, halaman 40.

beberapa saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam bentuk seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum.

Perkembangan ilmu hukum tidak terlepas dari teori hukum sebagai landasannya dan tugas teori hukum adalah untuk menjelaskan nilai-nilai hukum hingga dasar-dasar filsafatnya yang dalam. Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, tetapi dalam manifestasinya bisa berwujud konkrit. Sesuatu ketentuan hukum baru dapat dinilai baik jika akibatnya yang dihasilkan dari penerapan adalah kebaikan. Kebahagiaan yang sebesar-besarnya dan berkurangnya penderitaan.<sup>56</sup>

Perlindungan hukum berupaya memberikan perlindungan kepada pihak-pihak yang hak dan kewajibannya telah dirugikan. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan pengertian perlindungan hukum yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal ini sangat diperlukan saat *driver* menerima pesan antar makanan melalui fitur layanan pemesanan makanan yang terdapat dalam aplikasi ojek *online*, namun pesanan yang akan diantarkan dibatalkan secara sepihak oleh konsumen tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada *driver*. Dalam hal ini secara langsung konsumen melakukan perjanjian pada layanan pemesanan makanan dan minuman yang kemudian disetujui oleh *driver*.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Lisa Novalia Cuyana. *Op.Cit.*, halaman 6.

<sup>57</sup> Sinthiarahma Felyana Megawati. *Op.Cit.*, halaman 1322-1323.

Melihat Pasal 6 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan mengenai kondisi dan nilai tukar jasa yang diperdagangkan”. Artinya *driver* berhak menuntut pembayaran atas jasanya kepada konsumen. Ketentuan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga telah mengatur kewajiban konsumen yang tercantum pada Pasal 5 huruf b dan c yang menyatakan bahwa “konsumen beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa dan membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.”

Hal yang terjadi di lapangan berkaitan dengan permasalahan ini, konsumen masih ada yang tidak beritikad baik dalam menggunakan layanan pemesanan makanan ojek *online*. Sebagai konsumen yang pandai menjalankan hak dan kewajiban serta mencapai kesepakatan, tentunya ia harus melakukan transaksi dengan itikad baik sesuai ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Berdasarkan analisis permasalahan, konsumen telah melanggar Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang mengatur bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, dan konsumen juga telah melanggar Pasal 5 huruf b UUPK. Dalam klausul tersebut diatur bahwa konsumen wajib melakukan transaksi. pembayaran.

Perbuatan itu mengakibatkan *driver* telah mengalami kerugian akibat konsumen yang tidak beritikad baik. Akibatnya pada Pasal 6 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak *driver* untuk mendapatkan sejumlah pembayaran tidak terpenuhi, dikarenakan konsumen tidak dapat dihubungi dan alamat yang dituju tidak dapat ditemukan.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> *Ibid.*, halaman 1324-1325.

Transaksi elektronik antara perusahaan transportasi *online* dan konsumen atau pengguna jasa dimulai ketika konsumen atau pengguna men-download aplikasi jasa layanan angkutan dengan menyatakan pilihan setuju pada syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan transportasi *online*. Keabsahan dari perikatan sebagai konsekuensi dari pilihan setuju atas syarat dan ketentuan yang terdapat pada aplikasi jasa layanan transportasi *online*. Perjanjian antara para pihak dibuat secara elektronik merupakan dokumen elektronik yang dapat dipergunakan sebagai alat bukti hukum yang sah (Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik).<sup>59</sup>

Perjanjian elektronik yang diterapkan dalam pelaksanaan pemesanan melalui aplikasi *online*, pada prinsipnya perjanjian tidak ditentukan berdasarkan bentuk fisik baik cetak maupun elektronik, dan baik lisan maupun tulisan akan dianggap sah jika memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara, hal ini juga diikuti oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian yang ditandatangani para pihak secara langsung.

Terhadap perjanjian yang disusun dan dibuat oleh *platform* aplikasi *online*, pihak *driver* tidak dapat mengoreksi isi klausul tetapi hanya memberikan persetujuan berupa tindakan menolak atau menerima perjanjian tersebut. Hal tersebut dapat dikatakan sebagai perjanjian baku. Walaupun isi dalam perjanjian tersebut terkesan berat sebelah, terhadap segala kerugian dan resiko yang dialami *driver* menjadi tanggung jawab *driver* sebagai mitra dari *platform* aplikasi *online* tersebut dibebaskan dari semua tuntutan yang disebabkan kelalaian atau kerugian

---

<sup>59</sup> Alfis Setyawan dan Deeky Agus Sufandy. *Op.Cit.*, halaman 22.

*driver*. Jika dilihat, perjanjian tersebut memuat klausula eksonerasi yang artinya mencantumkan klausula berupa pembebasan tanggung jawab dari pihak perusahaan pengelola aplikasi tersebut atas kerugian *driver*.

Merujuk pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang pencantuman klausula baku, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah berpendirian bahwa perjanjian baku adalah sah. Jika dicermati dalam perjanjian kemitraan ini terdapat klausula baku yang dilarang sehingga perjanjian tersebut berakibat batal demi hukum. Klausula baku yang dilarang dalam perjanjian kemitraan ini yaitu pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh perusahaan pengelola.<sup>60</sup> Seharusnya klausul baku tersebut tidak dapat diterapkan karena sangat merugikan *driver* sebagai mitra, padahal secara hukum perusahaan pengelola aplikasi *online* tersebut merupakan perusahaan yang telah berbadan hukum yang seharusnya juga mempunyai hak, kewajiban dan tanggungjawab secara hukum.

Perusahaan yang berbadan hukum terdiri dari perusahaan-perusahaan swasta yang didirikan oleh perseorangan atau beberapa orang secara kerja sama, dan perusahaan Negara yang didirikan dan dimiliki oleh Negara.<sup>61</sup> Badan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu badan di mana oleh hukum badan tersebut dianggap sama seperti manusia alamiah. Dari pengertian tersebut diketahui bahwa suatu badan hukum merupakan badan penyanggah hak dan kewajiban yang memiliki status dipersamakan dengan orang sebagai subjek hukum.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Sinthiarahma Felyana Megawati. *Op.Cit.*, halaman 1326-1327.

<sup>61</sup> Zaeni Asyhadie dan Budi Sutrisno. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Dagang*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 31.

<sup>62</sup> *Ibid.*

Atas dasar itu perusahaan pengelola aplikasi pemesanan *online* yang digunakan oleh konsumen untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman, sehingga akhirnya diterima oleh mitra *driver* dari *platform* tersebut seharusnya tidak dapat mengalihkan tanggungjawab apabila terjadi kerugian *driver* yang bukan datang dari perbuatannya, atau dengan kata lain datang dari perbuatan konsumen.

Maraknya keluhan *driver* yang sering kali terjadi terkait konsumen yang tidak bertanggung jawab melakukan pemesanan melalui layanan pemesanan makanan. Salah satu yang menjadi masalah adalah pesanan tersebut menggunakan pembayaran tunai. Jika terjadi sesuatu hal-hal yang tidak diinginkan, maka merugikan pihak *driver*. Keluhan yang diderita *driver* dalam layanan pemesanan makanan terkait pembatalan sepihak oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab adalah sulit menghubungi konsumen atau alamat yang dituju tidak nyata.

Terdapat faktor yang ditemukan di lapangan atas permasalahan ini yaitu pembatalan pesanan dilakukan oleh konsumen yang jahil atau dilakukan sesama rekan *driver* ojek *online*. Pembatalan pemesanan secara sepihak yang terjadi telah dipesan dan dibayarkan oleh *driver* kepada restoran. Atas hal tersebut, kerugian yang diderita oleh *driver* antara lain: uang yang telah dibayarkan kepada restoran hilang, rugi dalam hal waktu perjalanan dan menunggu balasan dari konsumen saat pesanan diantarkan ke tempat konsumen, uang bahan bakar motor saat proses pemesanan dan pengantaran, dan sistem *suspend* yang diberikan kepada *driver* apabila konsumen membatalkan pesanan yang dapat menurunkan performa *driver*. Sehingga nantinya dapat mengakibatkan putusnya hubungan kemitraan antara *driver* dengan perusahaan ojek *online*.

Kerugian yang dialami *driver* terjadi bukan akibat dari kesalahan yang dilakukannya secara pribadi melainkan perbuatan konsumen yang wanprestasi. Maka yang bertanggung jawab atas hal ini adalah perusahaan penyedia layanan dan mengelola kerjasama antara beberapa pihak seperti *driver*, konsumen, restoran. Dikarenakan pihak-pihak tersebut merupakan satu kesatuan dalam aplikasi pemesanan makanan dan minuman yang dimaksud, Tanggung jawab ini berkaitan dengan ganti rugi.<sup>63</sup>

Klausul baku maksudnya adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>64</sup> (sesuai Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen)

Berdasarkan hubungan kontraktual antara *driver* dan perusahaan pengelola aplikasi pemesanan, bila terdapat klausula baku yang sifatnya eksonerasi atau mengalihkan tanggung jawab dalam perjanjian kemitraan, maka *driver* tidak dapat meminta ganti rugi. Namun seharusnya perusahaan pengelola tersebut turut bertanggungjawab mengganti kerugian, karena perusahaan tersebut telah menarik manfaat ekonomi atas transaksi angkutan berbasis aplikasi.

Pada perjanjian kemitraan dan ketentuan pengguna memang tidak ditemukan klausul tentang tanggung jawab para pihak dalam layanan pemesanan makanan apabila terdapat kesalahan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak

---

<sup>63</sup> Sinthiarahma Felyana Megawati. *Op.Cit.*, halaman 1327-1328.

<sup>64</sup> Zaeni Asyhadie. *Op.Cit.*, halaman 203.

beritikad baik kepada *driver* yaitu melakukan pembatalan secara sepihak. Tetapi jika melihat praktik di lapangan, kerugian yang dialami oleh *driver* terkait pembatalan pesanan dalam layanan pemesanan makanan dan minuman, walaupun tidak ada tertuang dalam klausul baku, namun perusahaan dapat bertanggung jawab sebagai pihak pengelola dan penyedia aplikasi yaitu dengan cara *driver* melakukan laporan dengan menghubungi customer service atau *driver* mengembalikan pesanan konsumen ke kantor pusat *platform* aplikasi yang dimaksud dengan menceritakan kronologi kejadian dan menunjukkan beberapa bukti, seperti screenshot pesanan, nomor id konsumen, nota pembelian, dan produk yang telah dibeli.

Adanya bentuk tanggung jawab seperti ini menjadi solusi efektif untuk menangani kerugian yang dialami *driver* akibat pelanggaran konsumen yang tidak beritikad baik. Meskipun dalam perjanjian terdapat pengalihan tanggung jawab, sebagai perusahaan yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan transportasi berbasis aplikasi dengan baik, seharusnya dapat mengontrol dan mengevaluasi layanan yang digunakan oleh konsumen adalah tugas dan tanggung jawab perusahaan pengelola aplikasi sebagai penyedia layanan dan pengelola aplikasi khususnya terhadap pemesanan makanan dan minuman secara *online*.<sup>65</sup>

Pada dasarnya terdapat upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk memintakan ganti kerugian kepada konsumen terkait apabila terjadinya pembatalan perjanjian pemesanan makanan dan minuman yang dilakukan sepihak

---

<sup>65</sup> Sinthiarahma Felyana Megawati. *Op.Cit.*, halaman 1328-1329.

oleh konsumen. Ketentuan itu dapat dilihat berdasarkan Pasal 1517 KUH Perdata, dan dipertegas dalam Pasal 1267 KUH Perdata yaitu: “Pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih; memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga”. Selain daripada itu juga apabila memang pembatalan itu dikarenakan kesalahan konsumen (sebagai pengguna jasa layanan aplikasi), maka akibat hukum termasuk ganti kerugian dapat dibebankan kepada konsumen. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 21 ayat (4) Undang-Undang ITE, yang menyebutkan: “Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.”

Berdasarkan seluruh rangkain di atas dapat dikatakan tidak adanya implikasi hukum secara tegas disebutkan terhadap konsumen yang membatalkan perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi, hal ini karena dalam perjanjian antara *driver* kepada konsumen melalui aplikasi tersebut belum ada regulasi yang secara tegas mengatur untuk dapatnya konsumen dikenai pertanggungjawaban hukum atas perbuatan pembatalan secara sepihak dan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu tersebut. Begitu pula dalam klausul baku yang telah dibuat antara *driver* dengan perusahaan pengelola *platform* aplikasi pemesanan *online* yang dimaksud, tidak ada ketentuan mengenai pertanggungjawaban yang dibebankan kepada konsumen maupun perusahaan terhadap kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh *driver* terhadap pesanan yang dilakukan, termasuk apabila kesalahan tersebut

datangnya dari konsumen. Namun terdapat solusi untuk menghindari kerugian *driver* yaitu dengan cara melakukan pelaporan kepada *platform* pengelola aplikasi pemesanan terkait, bahwa telah terjadi pembatalan pesanan sepihak oleh konsumen, yang akhirnya *driver* dapat menerima pengembalian uang sesuai dengan uang yang telah dikeluarkan untuk membeli makanan dan/atau minuman tersebut.

### **C. Perlindungan Hukum Terhadap Salah Satu Pihak yang Mengalami Kerugian Akibat Pembatalan Pemesanan Makanan dan Minuman**

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang canggih memudahkan setiap aktivitas manusia dalam segala bidang<sup>1</sup>. Wujud dari perkembangan teknologi tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan-perusahaan yang saling berlomba memunculkan Inovasi-inovasi baru untuk menarik perhatian konsumen dengan menawarkan akses yang mudah dalam transaksi jual beli online.<sup>66</sup> Transaksi jual beli *online* termasuk dalam bentuk perjanjian yang di dalamnya terdapat prestasi yang harus dipenuhi oleh para pihak yang terikat.

Salah satu perusahaan yang melakukan inovasi dalam bentuk jual beli *online* ialah perusahaan Go-ojek (ojek *online*). Gojek selain menyediakan layanan pembayaran Go-Pay terdapat juga fitur lain yaitu Gojek yaitu layanan pemesanan makanan online, dimana konsumen dapat memilih menu makanan yang disediakan dalam aplikasi beserta harganya tanpa harus susah pergi ke toko tempat jualan

---

<sup>66</sup> Rahmadi Indra Tektana, dkk. "Tanggung Jawab Hukum Pt. Gojek Indonesia Atas Saldo GoPay Konsumen Yang Hilang". *dalam Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, Volume 3, Nomor 1, Juni 2020, halaman 77.

makanan tersebut, selain itu Gojek juga kerap menawarkan promo yang dapat dinikmati konsumen berupa potongan harga makanan maupun *delivery order* (ongkos biaya pengiriman). Keberadaan Go-Food bagian dari fitur Gojek diharapkan mampu menginformasikan dan mengenalkan beragamnya kuliner khas di Indonesia. Dengan kata lain adanya layanan Go-Food berusaha mempromosikan makanan khas kuliner Indonesia dari semua produk olahan makanan mulai dari pedagang kecil, menengah sampai perusahaan besar.<sup>67</sup>

Pada pelaksanaannya pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan *online* sebagaimana disebut di atas memang tidak selalu berjalan dengan baik. Terdapat pula perbuatan-perbuatan yang dapat merugikan pihak lain dalam pelaksanaannya, terlebih pemesanan makanan dan minuman ini menggunakan aplikasi *online*, dengan kata lain konsumen tidak langsung datang ke tempat penjual makanan dan minuman yang dimaksud. Salah satu perbuatan yang dapat merugikan orang lain tersebut dalam bentuk *wanprestasi*.

Wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Dengan demikian, wanprestasi adalah suatu keadaan di mana seseorang debitur (berutang) tidak memenuhi atau melaksanakan prestasi sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian. Wanprestasi (lalai/alpa) dapat timbul karena:

1. Kesengajaan atau kelalaian debitur itu sendiri.
2. Adanya keadaan memaksa (*ivermacht*).<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> *Ibid.*, halaman 78.

<sup>68</sup> P.N.H. Simanjuntak. *Op.Cit.*, halaman 339-340.

Suatu wanprestasi, pada umumnya baru terjadi jika debitur dinyatakan telah lalai untuk memenuhi prestasinya, atau dengan kata lain, wanprestasi ada kalau debitur tidak dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan wanprestasi itu di luar kesalahannya atau karena keadaan memaksa. Apabila dalam pelaksanaan pemenuhan prestasi tidak ditentukan tenggang waktunya, maka seorang kreditur dipandang perlu untuk memperingatkan/menegur debtiur agar ia memenuhi kewajibannya.<sup>69</sup> Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan 2 (dua) kemungkinan alasan, yaitu:

1. Karena kesalahan debitur, baik dengan sengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian;
2. Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, artinya di luar kemampuan debitur, dengan kata lain wanprestasi terjadi karena:
  - a. Debitur yang sama sekali tidak memenuhi perikatan;
  - b. Debitur terlambat memenuhi perikatan;
  - c. Debitur keliru atau tidak pantas memenuhi perikatan.<sup>70</sup>

Menurut Pasal 1243 KUH Perdata penyelesaian hukum yang dapat digunakan terhadap pihak yang melakukan *wanprestasi* termasuk dalam pelaksanaan pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi yaitu: “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.” Hal ini juga dipertegas dalam Pasal 1267 KUH Perdata yang

---

<sup>69</sup> *Ibid.*, halaman 340.

<sup>70</sup> Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. *Op.Cit.*, halaman halaman 43.

menyebutkan: “Pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih; memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga.”

Tentu dengan adanya penyelesaian hukum apabila salah satu pihak melakukan *wanprestasi* merupakan bagian dari tujuan hukum itu sendiri diterapkan, merupakan bagian perlindungan hukum terhadap para subjek hukum yang terkait dalam perjanjian pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan *online*.

Tujuan perlindungan adalah memberikan rasa aman bagi korban. Rasa aman adalah bebas dari bahaya, bebas dari ganggana, tenteram, tidak merasa takut atau khawatir terhadap suatu hal.<sup>71</sup> Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah: “Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum”. Sedangkan Menurut Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, perlindungan adalah: “Upaya atau bentuk pelayanan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum serta hal-hal yang menjadi objek yang dilindungi”.<sup>72</sup>

Satjipto Rahardjo menjelaskan bahwa tujuan perlindungan hukum adalah untuk memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain, serta memberikan perlindungan tersebut kepada masyarakat sehingga

---

<sup>71</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini. *Op.Cit.*, halaman 260.

<sup>72</sup> *Ibidi.*, halaman 262.

ada kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah segala upaya untuk mewujudkan hak dan memberikan bantuan untuk memberikan sanksi dan/atau rasa aman kepada korban. Perlindungan hukum merupakan bagian dari perlindungan masyarakat dan dapat dicapai dalam berbagai bentuk, yaitu melalui pemberian ganti rugi, pelayanan kesehatan, dan bantuan hukum. Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila memenuhi unsur-unsur berikut ini:

1. Adanya perlindungan dari pemerintah terhadap warganya;
2. Jaminan kepastian hukum;
3. Berkaitan dengan hak-hak warga negara;
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.<sup>73</sup>

Segala upaya yang ditujukan untuk melindungi konsumen tidak hanya memerlukan tindakan pencegahan, melainkan tindakan represif di semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Pengaturan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Membangun sistem perlindungan konsumen yang mencakup informasi yang tersedia untuk umum dan jaminan kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen, terutama kepentingan semua pelaku komersial;
3. Meningkatkan kualitas barang dan jasa;
4. Melindungi konsumen dari praktik bisnis yang menipu dan menyesatkan;
5. Menggabungkan implementasi, pengembangan dan pengawasan perlindungan konsumen dengan kawasan perlindungan lainnya.<sup>74</sup>

Di Indonesia dikenal dengan 2 (dua) macam perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif dirancang untuk mencegah perselisihan. Sementara perlindungan hukum yang

---

<sup>73</sup> Sinthiarahma Felyana Megawati. *Op.Cit.*, halaman 1321-1322.

<sup>74</sup> *Ibid.*, halaman 1322.

represif dimaksudkan sebagai perlindungan akhir, berupa sanksi, seperti denda, kurungan, dan sanksi tambahan jika terjadi perselisihan atau pelanggaran hukum. Artinya dapat dikatakan suatu perlindungan hukum dipandang sebagai suatu gambaran yang independen dari fungsi hukum itu sendiri, dan konsepnya adalah hukum memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kepentingan dan kedamaian.<sup>75</sup>

Pada perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) subyek yaitu pelaku usaha dan konsumen. Konsumen adalah “setiap orang setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sedangkan pelaku usaha adalah “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”<sup>76</sup> (sesuai Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Konsumen). Pelaku usaha dalam hal ini adalah penyedia aplikasi berbagai fitur layanan dan konsumen adalah pengguna aplikasi berbagai fitur layanan tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat hak dan kewajiban yang melekat oleh pelaku usaha. Hak pelaku usaha dapat dilihat berdasarkan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang

---

<sup>75</sup> *Ibid.*, halaman 1323.

<sup>76</sup> Zaeni Asyhadie. *Op.Cit.*, halaman 196.

secara pokok dapat dikatakan yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan.

Sedangkan terkait kewajiban pelaku usaha (yang menjual makanan dan minuman di dalam aplikasi *online*) inilah nantinya yang akan berpengaruh pada proses penyelesaian hukum yang dapat diterapkan bagi pelaku usaha, apabila pelaku usaha sebagai pihak pelaku *wanprestasi* dalam pelaksanaan perjanjian pembelian makanan dan minuman yang dimaksud. Kewajiban pelaku usaha tersebut tertuang dalam Pasal 7 Undang-Undang Konsumen yang menyebutkan pada pokoknya berkewajiban menyerahkan barang yang telah dibeli oleh konsumen dan menjamin barang tersebut sesuai dengan kesepakatan.

Dikaitkan dengan pembahasan perlindungan hukum terhadap salah satu pihak yang mengalami kerugian akibat pembatalan pemesanan makanan dan minuman, jika pihak tersebut adalah pelaku usaha maka pelaku usaha tersebut diwajibkan untuk melakukan ganti kerugian kepada pihak konsumen yang merasa dirugikan. Namun tentu ganti kerugian itu baru dapat dilaksanakan apabila memang terbukti kelalaian terletak pada pelaku usaha, akan tetapi jika kelalaian terletak pada *driver* yang terlambat mengantarkan atau bahkan sama sekali tidak melakukan pengantaran atas makanan dan minuman yang telah dipesan, maka tanggungjawab diberikan kepada *driver*. Sesungguhnya pelaksanaan pesanan melalui aplikasi ini juga telah diatur regulasi dalam Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khusus terhadap larangan yang diberikan oleh Pelaku Usaha yang menyebutkan:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;

b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Selain larangan sebagaimana Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas, terdapat pula kewajiban yang harus ditaati oleh pelaku usaha termasuk dalam pelaksanaan pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi *online*. Hal itu tertuang dalam Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.” Apabila hal itu dilanggar pelaku usaha dapat dimintai ganti kerugian oleh konsumen sebagaimana ketentuan Pasal 60 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini diperuntukan agar adanya perlindungan bagi konsumen.

Hukum dapat dikaji dari norma yang tercantum dalam undang-undang dan norma hukum yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Kajian tersebut, hanya baru menyajikan tentang konsep perlindungan dan hukum, sementara itu, konsep tentang teori perlindungan hukum tidak tampak dalam definisi di atas. Oleh karena itu, berikut ini disajikan definisi teori perlindungan hukum. teori perlindungan hukum merupakan: “Teori yang mengkaji dan menganalisis tentang wujud atau bentuk tau tujuan perlindungan, subjek hukum yang dilindungi serta objek perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada subjeknya”. Unsur-unsur yang tercantum dalam definisi teori perlindungan hukum, meliputi:

1. Adanya wujud atau bentuk perlindungan atau tujuan perlindungan;
2. Subjek hukum; dan
3. Objek perlindungan hukum.<sup>77</sup>

---

<sup>77</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini. *Op.Cit.*, halaman 263.

Setiap perundang-undangan, yang menjadi wujud atau bentuk atau tujuan perlindungan yang diberikan kepada subjek dan objek perlindungannya berbeda antara satu dengan lainnya.<sup>78</sup> Begitu pula dalam penyelesaian hukum atas perbuatan *wanprestasi* yang dilakukan pihak yang terlibat dalam pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi *online*, bentuk hak dan tanggungjawab para pihak berbeda satu dengan yang lainnya, sehingga perlindungan hukum yang diterapkan tentu juga berbeda.

Khusus apabila yang melakukan *wanprestasi* adalah *driver* dari aplikasi *online* yang bertugas untuk melakukan pengantaran makanan dan minuman kepada konsumen, maka konsumen mempunyai kewenangan untuk meminta ganti kerugian kepada *driver* dikarenakan kelalaian atau kesalahan *driver* tersebut yang tidak beritikad baik sehingga melakukan *wanprestasi*. Hal ini diatur dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan: “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.” Untuk itu apabila pelaku *wanprestasi* tersebut adalah *driver* baik terlambat mengantar makanan sesuai estimasi yang telah ditentukan oleh aplikasi (tanpa melakukan konfirmasi dan pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen) atau bahkan *driver* yang sama sekali tidak mengantarkan makanan dan minuman yang telah dipesan oleh konsumen, *driver* yang dimaksud dapat dimintai kerugian oleh konsumen.

---

<sup>78</sup> *Ibid.*

Dikarenakan pemesanan makanan dan minuman ini melalui media aplikasi pemesanan *online*, maka ketentuan yang melekat pada para pihak termasuk pelaku usaha juga harus memperhatikan kaidah hukum transaksi elektronik. Pasal 9 Undang-Undang ITE menyebutkan: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.” Selain daripada pihak pengelola aplikasi pemesanan *online* tersebut sebagai penyelenggara harus memenuhi ketentuan Pasal 22 ayat (1) Undang-Undang ITE dalam penyelenggaraannya, yang disebutkan sebagai berikut: “Penyelenggara Agen Elektronik tertentu harus menyediakan fitur pada Agen Elektronik yang dioperasikannya yang memungkinkan penggunanya melakukan perubahan informasi yang masih dalam proses transaksi.” Hal ini diperuntukkan agar baik pihak konsumen dan *driver* tidak merasa dirugikan terhadap perubahan informasi secara tiba-tiba yang dilakukan oleh pihak pengelola aplikasi.

Berkaitan dengan penyelesaian hukum yang dapat dilakukan apabila terjadinya *wanprestasi* oleh salah satu pihak dalam perjanjian pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi *online*. Akibat *wanprestasi* tersebut memberikan hak kepada pihak lainnya untuk membatalkan perjanjian. Dalam hal demikian, pembatalan harus dimintakan kepada hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak terpenuhinya kewajiban itu dinyatakan dalam perjanjian. Jika syarat tidak dinyatakan dalam perjanjian, hakim leluasa menurut keadaan atas permintaan si tergugat, untuk memberi suatu jangka waktu guna kesempatan memenuhi kewajibannya, jangka waktu guna kesempatan memenuhi

kewajibannya, jangka waktu mana tidak boleh lebih dari satu bulan (Pasal 1266 KUH Perdata).<sup>79</sup>

Pembatalan perjanjian dikarenakan *wanprestasi* melalui pengajuan kepada hakim sebagaimana disebutkan di atas juga sesuai dengan Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang ITE, dikarenakan dalam hal ini transaksi perjanjian jual beli makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan *online* ini, untuk itu pasal tersebut menjelaskan: “Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian”. Setiap orang disini berarti tidak terbatas kepada pihak manapun yang merasa dirugikan, termasuk pihak konsumen yang merasa dirugikan atas perbuatan *driver* yang tidak mengantar makanan dan minuman yang telah dipesan sebelumnya di aplikasi.

Akibat dari *wanprestasi* itu biasanya dapat dikenakan sanksi berupa ganti rugi, pembatalan kontrak, peralihan risiko, maupun membayar biaya perkara. Apabila seseorang dituduh melakukan *wanprestasi*, lalu atau secara sengaja tidak melaksanakan sesuai bunyi yang telah disepakati dalam kontrak, jika terbukti, maka debitur harus mengganti kerugian (termasuk ganti rugi, bunga, dan biaya perkaranya).<sup>80</sup> Pemberian sanksi atau akibat hukum kepada pihak yang melakukan *wanprestasi* dalam pelaksanaan pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan *online* sebagaimana tersebut di atas merupakan bagian dari tujuan penegakan hukum.

---

<sup>79</sup> P.N.H. Simanjuntak. *Op.Cit.*, halaman 341.

<sup>80</sup> Abdul R. Saliman. *Op.Cit.*, halaman 41-42.

Hukum harus dilaksanakan dan ditegakkan. Setiap orang mengharapkan dapat ditetapkannya hukum dalam hal terjadi peristiwa konkrit. Terhadap hukum itulah yang harus berlaku, pada dasarnya tidak dibolehkan menyimpang, *fiat justitia et pereat mundus* (meskipun dunia ini runtuh hukum harus ditegakkan). Itulah yang diinginkan oleh kepastian hukum. Kepastian hukum merupakan perlindungan yustisiabel terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu. Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum, karena dengan adanya kepastian hukum masyarakat akan lebih tertib. Hukum bertugas menciptakan kepastian hukum karena bertujuan ketertiban masyarakat.

Sebaliknya masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan atau penegakan hukum. hukum adalah untuk manusia, maka pelaksanaan hukum atau penegakan hukum harus memberi manfaat atau kegunaan bagi masyarakat. Jangan sampai justru karena hukumnya dilaksanakan atau ditegakkan timbul keresahan di dalam masyarakat. Masyarakat sangat berkepentingan bahwa dalam pelaksanaan atau penegakan hukum keadilan diperhatikan. Dalam pelaksanaan atau penegakan hukum harus adil. Hukum tidak identik dengan keadilan. Hukum itu bersifat umum, mengikat setiap orang, bersifat menyamaratakan.<sup>81</sup>

Penyelesaian hukum yang sudah sepatutnya dilakukan apabila salah satu pihak melakukan *wanprestasi* dalam perjanjian pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi *online* merupakan suatu bentuk dari tanggungjawab hukum para

---

<sup>81</sup> Sudikno Mertokusumo dan A. Pitlo. 2017. *Bab-bab Tentang Penemuan Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, halaman 1-2.

subjek hukum yang bersangkutan. Suatu tanggung jawab muncul karena keberadaan dari aturan hukum yang memberikan kewajiban kepada subyek hukum dengan ancaman sanksi apabila kewajiban tersebut tidak dilaksanakan dan harus dapat dipertanggungjawabkan oleh produsen, sehingga hak dari konsumen dilindungi. Tanggung jawab demikian dapat juga dikatakan sebagai tanggung jawab hukum, karena muncul dari perintah aturan hukum dan sanksi yang diberikan merupakan sanksi yang ditetapkan oleh undang-undang.<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup> Rahmadi Indra Tektana, dkk. *Op.Cit.*, halaman 80.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan terdapat 2 (dua) bentuk perjanjian, pertama perjanjian pokok dalam hal perjanjian pembelian barang dalam bentuk makanan dan minuman sesuai ketentuan Pasal 1457 *jo* Pasal 1458 KUH Perdata. Kedua perjanjian penggunaan jasa pengantaran makanan dan minuman melalui *driver* yang disediakan oleh *platform* aplikasi ojek *online* yang dimaksud (perjanjian tambahan). Ketentuan perjanjian tersebut memperhatikan Pasal 1338 KUH Perdata, Pasal 1 angka 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 18 ayat (1) dan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Implikasi hukum terhadap konsumen yang membatalkan perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi *online* pada dasarnya tidak ada jika pembayaran melalui *cash*, kecuali pemesanan dilakukan dengan menggunakan metode pembayaran melalui dompet digital yang terdapat pada aplikasi *online* tersebut, maka secara otomatis uang elektronik yang dimiliki oleh konsumen pada aplikasi tersebut akan terpotong sesuai

dengan jumlah tagihan pesanan makanan dan minuman yang ada. Sedangkan implikasi hukum terhadap pengemudi berdasarkan perjanjian yang disusun dan dibuat oleh *platform* aplikasi *online* bersama-sama dengan pengemudi terdapat kalusula baku yang mengatakan terhadap segala kerugian dan resiko yang dialami *driver* menjadi tanggung jawab *driver* sebagai mitra, termasuk jika kesalahan pengemudi yang membatalkan pesanan secara sepihak dapat dimintai ganti kerugian oleh konsumen, selain daripada itu juga implikasinya dapat berupa penurunan performa *driver*. Sehingga nantinya dapat mengakibatkan putusnya hubungan kemitraan antara *driver* dengan perusahaan ojek *online*.

3. Perlindungan hukum terhadap salah satu pihak yang mengalami kerugian akibat pembatalan pemesanan makanan dan minuman dapat merujuk pada ketentuan Pasal 1243 dan Pasal 1267 KUH Perdata, Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 60 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Konsumen, maka pihak yang terlibat/berkepentingan dalam perjanjian tersebut dan merasa dirugikan atas *wanprestasi* yang terjadi, baik pihak yang menggunakan Teknologi Informasi (konsumen) maupun *driver* sebagai pelaksana jasa pengantaran makanan dan minuman, maka hukum memberikan perlindungan berupa kesempatan untuk dapat mengajukan gugatan penggantian biaya dan kerugian kepada pihak yang *wanprestasi* atau menuntut pembatalan perjanjian, dengan penggantian biaya dan/atau kerugian. Khusus perlindungan hukum kepada pengemudi dapat pula merujuk pada ketentuan

Pasal 21 ayat (4) Undang-Undang ITE dan Pasal 5 huruf b dan c Undang-Undang Konsumen.

## **B. Saran**

1. Seharusnya bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan ini dapat diuraikan secara jelas dalam suatu regulasi peraturan perundang-undangan, karena dalam prakteknya perjanjian tersebut bukan hanya dalam 1 (satu) bentuk, melainkan beberapa bentuk. Dengan kata lain dalam satu perbuatan hukum menciptakan 2 (dua) bentuk perjanjian. Sehingga memang guna menghindari simpang siur tanggungjawab antar para pihak yang melakukan kesepakatan elektronik (*online*) perlu ada regulasi khusus yang menentukan bentuk-bentuk perjanjian yang dapat tercipta ketika para pihak telah bersepakat, disertai hak dan kewajiban dalam perjanjian tersebut yang harus dilaksanakan oleh para pihak.
2. Sebaiknya konsumen yang membatalkan perjanjian pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi bukan hanya dikembalikan kepada tanggungjawab perusahaan pengelolaa *platform* aplikasi ojek *online* terkait, karena sesungguhnya yang mempunyai hubungan hukum secara langsung dalam perjanjian tersebut adalah antara konsumen dan *driver*. Oleh karenanya apabila ada pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen tanpa melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada *driver*, konsumen tersebut harus dikenakan kompensasi sebagai ganti rugi kepada *driver* yang telah terlanjur membeli dan mengantarkan makanan dan minuman yang

dimaksud ketempat tujuan yang dimintakan oleh konsumen melalui aplikasi. Begitu pula bagi pengemudi yang membatalkan pemesanan secara sepihak karena telah terikat pada perjanjian pada aplikasi maka dapat berimplikasi pengemudi dikenakan teguran atau apabila konsumen telah memesan secara pembayaran melalui dompet digital pada aplikasi, pengemudi harus turut serta menggantikan kerugian kepada konsumen. Karena sesungguhnya konsumen telah menderita kerugian secara materil maupun immaterial.

3. Sepatutnya perlindungan hukum terhadap salah satu pihak yang mengalami kerugian akibat pembatalan pemesanan makanan dan minuman diatur dalam suatu regulasi hukum khusus yang memungkinkan pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian *online* tersebut dapat menuntut ganti kerugian tanpa harus mengajukan gugatan ke Pengadilan. Hal ini memperhatikan kadangkala biaya kerugian materil yang dialami tidak setara dengan biaya yang harus dikeluarkan dengan pengajuan gugatan ke Pengadilan. Untuk itu harus ada perlindungan hukum secara pasti dapat dieksekusi tanpa harus menunggu putusan pengadilan (non litigasi) yang kadangkala terkesan lama dan butuh biaya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdul R. Saliman. 2017. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Eka N.A.M. Sihombing. 2018. *Pembentukan Peraturan Daerah Partisipatif*. Malang: Inteligencia Media.
- Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV. Pustaka Prima..
- Munir Fuady. 2012. *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra. 2017. *Hukum Bisnis: Dilengkapi dengan Kajian Hukum Bisnis Syariah*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- P.N.H. Simanjuntak. 2009. *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini. 2019. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Satjipto Rahardjo. 2012. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Soeroso. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Soerjono Soekamto. 2014. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sudarsono. 2012. *Kamus Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudikno Mertokusumo dan A. Pitlo. 2017. *Bab-bab Tentang Penemuan Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Zaeni Asyhadie. 2014. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Zaeni Asyhadie dan Budi Sutrisno. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Dagang*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

Zainal Asikin dan L. Wira Pria Suhartana. 2016. *Pengantar Hukum Perusahaan*. Jakarta: Kencana

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undnag-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **C. Jurnal Ilmiah**

Alfis Setyawan dan Deeky Agus Sufandy. “Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online Di Kota Batam”. *dalam Journal of Judicial Review*, Volume XX, Nomor 1, 2018.

Hylida Myrandha Syabai’ini dan Tundjung Herning Sitabuana. “Tanggungjawab Perusahaan Penyedia Layanan Aplikasi Go-Jek Terkait Pesanan (Orderan) Fiktif Pengguna Layanan Aplikasi Go-Jek Terhadap Driver”. *dalam Jurnal Hukum Adigama*, Volume 4, Nomor 1, Juni 2021.

Lisa Novalia Cuyana. “Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Order Pembelian Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan Go-Food Pada Aplikasi Go-Jek.” *dalam JOM Fakultas Hukum Universitas Riau*, Volume VII, Nomor 1, Januari-Juni 2020.

Rahmadi Indra Tektona, dkk. “Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Saldo GoPay Konsumen Yang Hilang”. *dalam Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, Volume 3, Nomor 1, Juni 2020.

Sinthiarahma Felyana Megawati. “Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik”. *dalam Jurnal Hukum Adigama*, Volume 3, Nomor 2, Desember 2020.

Sujana Donandi S. “Penyelesaian Wanprestasi Pada Perjanjian Kredit Dengan Jaminan Hak Tanggungan Oleh Koperasi”. *dalam jurnal Problematika Hukum Fakultas Hukum Universitas Presiden*, Volume 2, Nomor 1, 2016.

#### **D. Artikel Online**

Mardyaning Christ Cahyarani, “Layanan Gofood yang Kurang Bertanggung Jawab”, <https://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2593/Layanan-Gofood-yang-Kurang-Bertanggung-Jawab>, diakses pada tanggal 25 September 2021, pukul 08:48 Wib.