

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP *DRIVER* OJEK *ONLINE* AKIBAT  
PEMBATALAN YANG DILAKUKAN KONSUMEN DITINJAU DARI  
KUH PERDATA (STUDI DI KANTOR GOJEK MEDAN)**

**SKRIPSI**

*DIAJUKAN MEMENUHI SYARAT  
MENDAPATKAN GELAR SERJANA HUKUM (S1)*

**SYAHRIANSAH**  
**1606200349**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
T.A 2019/2020**

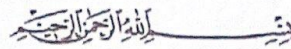


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS HUKUM

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)

Bila menjawab surat ini, agar  
disebutkan nomor dan  
tanggalnya



**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 Senin, tanggal 09 November 2020, Jam 13.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : SYAHRIANSAH  
NPM : 1606200349  
PRODI/BAGIAN : HUKUM/PERDATA  
JUDUL SKRIPSI : Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Akibat Pembatalan Yang Dilakukan Konsumen Ditinjau Dari Kuh Perdata (Studi Di Kantor Gojek Medan)

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


  
Assoc. Prof. Dr. IDA JANIFAH, S.H., M.H.  
NIDN: 6003036001

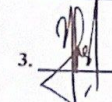
  
FAISAL, S.H., M.Hum  
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. Irfan, S.H., M.Hum.
2. Harisman, S.H., M.H.
3. Nurhilmiyah, S.H., M.H.

  
1. \_\_\_\_\_

  
2. \_\_\_\_\_

  
3. \_\_\_\_\_



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar 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)

Bila menjawab surat ini, agar  
disebutkan nomor dan  
tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

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

NAMA : SYAHRIANSAH  
NPM : 1606200349  
PRODI/BAGIAN : HUKUM/PERDATA  
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER OJEK ONLINE AKIBAT PEMBATALAN YANG DILAKUKAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUH PERDATA (STUDI DI KANTOR GOJEK MEDAN)  
PENDAFTARAN : Tanggal, 03 November 2020


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

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui  
DEKAN FAKULTAS HUKUM

  
Assoc. Prof. Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H.  
NIDN: 0003036001

PEMBIMBING

  
IRFAN.SH.,M.HUM  
NIDN: 0116036701



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

Jalan Kapten Mochtar 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)

Bila menjawab surat ini, agar  
disebutkan nomor dan  
tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA	: SYAHRIANSAH
NPM	: 1606200349
PRODI/BAGIAN	: HUKUM/ PERDATA
JUDUL SKRIPSI	: PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER OJEK ONLINE AKIBAT PEMBATALAN YANG DILAKUKAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUH PERDATA (STUDI DI KANTOR GOJEK MEDAN)

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA  
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 26 Oktober 2020

DOSEN PEMBIMBING

IRFAN SH. M. HUM.

NIDN: 0116036701

Unggul | Cerdas | Terpercaya



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

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

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SYAHRIANSAH  
NPM : 1606200349  
Program : Strata – I  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER OJEK  
ONLINE AKIBAT PEMBATALAN YANG DILAKUKAN  
KONSUMEN DITINJAU DARI KUH PERDATA (STUDI DI  
KANTOR GOJEK MEDAN)**

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

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

Medan, November 2020

Saya yang menyatakan



**SYAHRIANSAH**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

Jalan Kapten Mochtar 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)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

**NAMA** : SYAHRIANSAH  
**NPM** : 1606200349  
**PRODI/BAGIAN** : Ilmu Hukum/ PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER OJEK ONLINE AKIBAT PEMBATALAN YANG DILAKUKAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUH PERDATA (STUDI DI KANTOR GOJEK MEDAN)  
**Pembimbing** : IRFAN, SH.,MHUM

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
01-06-2020	tuang skripsi/Periksa Skripsi	
23-06-2020	perbaikan Skripsi	
28-06-2020	perbaikan Skripsi	
15-07-2020	perbaikan Skripsi	
31-07-2020	perbaikan Skripsi	
19-09-2020	perbaikan Skripsi	
24-09-2020	perbaikan Skripsi	
14-10-2020	perbaikan Skripsi	
24-10-2020	Skripsi dapat disetujui	

Diketahui,  
**DEKAN FAKULTAS HUKUM**

(Assoc. Prof. Dr. IDA HANIFAH, SH., MH)

**DOSEN PEMBIMBING**

(IRFAN, SH.,MHUM)

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP *DRIVER* OJEK *ONLINE* AKIBAT  
PEMBATALAN YANG DILAKUKAN KONSUMEN DITINJAU DARI  
KUH PERDATA (STUDI Di KANTOR GOJEK MEDAN)**

**ABSTRAK**

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini timbulah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan antara dua orang yang membuatnya Pembatalan perjanjian sangat terkait dengan syarat sah dalam melakukan perjanjian, dalam arti apabila perjanjian tersebut tidak memenuhi syarat subjektif, yaitu jika perjanjian tersebut lahir karena adanya ketidak cakapan sehingga akibatnya perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Apabila tidak memenuhi syarat obyektif tertentu atau tidak mempunyai *causa* sehingga berakibat perjanjian tersebut batal demi hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui eksistensi keberadaan dalam Undang-Undang hukum positif negara ini dan untuk mengetahui bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap *Driver* Ojek *Online* Akibat Pembatalan Yang Dilakukan Konsumen Ditinjau Dari KUH Perdata (Studi Di Kantor Gojek Medan).

Penelitian ini Suatu Penelitian Yuridis Empiris yaitu merupakan penelitian yang melihat kesesuaian antar peraturan yang menyangkut mengenai Perlindungan Hukum Terhadap *Driver* Ojek *Online* Akibat Pembatalan Yang Dilakukan Konsumen Ditinjau Dari KUHperdata (Studi Di Kantor Gojek Medan) dengan menggunakan Metode Penelitian Jenis penelitian adalah pendekatan yuridis empiris bertujuan menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan hukum yang merupakan data sekunder dan data primer di peroleh dari lapangan, Sifat Penelitian Deskriptif, Sumber Data yaitu Berupa Data Sekunder dan data Primer, Alat Pengumpulan Data Berupa dari Perpustakaan dan data Lapangan.

Hubungan kontrak para pihak pada hakikatnya dapat dilepaskan dengan masalah keadilan. Kontrak sebagai wadah yang mempertemukan kepentingan satu pihak dengan pihak lain menuntut bentuk pertukaran kepentingan yang adil, Pembatalan pemesanan dalam pemesanan Ojek *Online* diakibatkan dua faktor yaitu karena *Costumer* terlalu lama menunggu *Driver* Ojek *online* sehingga *Costumer* membatalkan pemesanan jasa Ojek *online* dan Orderan Fiktif yang sering dibuat orang-orang jahil. Akibat Pembatalan Pemesanan berpengaruh pada Performa rating *Driver* dan kerugian pada *Driver* yang berujung pada kerugian waktu terhadap *driver* apalagi pemesanan *Go-Food* yang di tanggulangi oleh *Driver* Ojek *online* yang dimana kerugian berdominan kepada *Driver* Ojek *online*, Penyelesaian terhadap pembatalan pemesanan jasa Ojol dengan dua cara yaitu berupa penyelesaian secara non litigasi yaitu dengan cara bermusyawarah guna mencari mufakat damai dan menggunakan jalur Litigasi yaitu berupa melakukan pengaduan ke pihak berwajib atas dasar perbuatan melawan hukum dan bisa juga melalui pengadilan

**Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Ojek Online, Pembatalan, Konsumen.**

## KATA PENGANTAR



### **Assallamu'allaikum Wr.Wb**

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT dan tidak lupa di ucapkan Sholawat kepada baginda Nabi Muhammad SAW keluarga dan sahabatnya. Atas izin rahmat, karunia dan kasih sayang Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online* akibat Pembatalan Yang Dilakukan Konsumen Ditinjau Dari Kuh Perdata (Studi Di Kantor Gojek Medan) Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan mencapai gelar Strata satu (S1) Jurusan Hukum Perdata, pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan kesulitan, semuanya itu disebabkan oleh keterbatasan yang ada pada penulis baik dari segi kemampuan maupun dari segi fasilitas dan sebagainya. Namun penulis banyak mendapatkan bimbingan, motivasi dan bantuan dari rekan-rekan. Untuk itu Penulis mengucapkan rasa penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Penulis megucapkan terima kasih kepada ayahanda **Sugianto SE** dan Ibunda **Vera Syafira** yang telah bersusah payah telah merawat dan membesarkan sehingga penulis bisa menyelesaikan bangku perkuliahan dan selalu memberikan nasihat yang sifatnya membangun untuk semangat untuk mengejar cita-cita yang penulis inginkan.



2. Terima kasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak. Dr. Agussani, M.AP, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan program pendidikan Sarjana.
3. Terima kasih kepada Ibu Dekan Hj. Ida Hanifah S.H., M.H, yang telah memberikan ilmu berbagai pengetahuan selama di Fakultas. Demikian juga kepada Wakil Dekan II Bapak Faisal, SH., M.Hum, dan Wakil Dekan III Zainuddin, SH., M.H,
4. Terima kasih kepada Bapak Faisa Riza SH. MH selaku Kepala Bagian Hukum Perdata di Fakultas hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Terima kasih yang tak terhingga kepada Dosen pembimbing Bapak Irfan SH.Mhum yang penuh ketelitian dan kecerdasan dan akurat serta juga perhatiannya yang telah memberikan dorongan dan bimbingan serta saran sehingga skripsi ini berjalan dengan baik.
6. Terima kasih kepada Adek kandung saya Devi Dayanti yang selama ini selalu mendukung dan menasehati apabila menunda-menunda pekerjaan dalam pembuatan skripsi.
7. Terima kasih kepada Om saya Tri Putra SE yang selalu mendukung
8. Terima kasih kepada sepupu saya Sabil Sabri, Nasya Dinda, M.Fahrezi yang selama ini telah menghibur saya selama pengerjaan skripsi ini berlangsung
9. Terima kasih banyak kepada sahabat terdekat Syafriza Vinindo, Rizky Aritonang, Aufar , Ihram Maulana, M. Satria Kevin, Rizky Maulana, Yudha Prasetyo, Auliyaul Fattah, Andyhka Pulungan, M.Chairul Satria, M.Amin Taro, Amira Ainun, Zhafira Raudah, Nanda Alifia, Rana Nadaniata, Shania Latifa, Tazzya Shaila, Robby Ananda, Teuku Kevin, Akmal Fikri, Citra syafira, Khadafi, Fayyadh, Ichlas, Bobi, Dio yudhitama, Sabila, OA Brotherhood, Keluarga Kilometer, Wanted Girl, Los Pepes, dan kawan-kawan yang tidak bisa sebut satu persatu.

Keberhasilan dalam penyusunan Skripsi ini tidaklah semata-mata hasil jerih payah dan usaha dari diri sendiri dan doa dari orang tua, dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amin ya rabbal alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, 6 Juli 2020

Penulis

**SYAHRIANSAH**  
**NPM. 1606200349**

## DAFTAR ISI

Berita Acara Ujian Skripsi .....	
Pendaftaran Ujian Skripsi .....	
Persetujuan Pembimbing .....	
Pernyataan Keaslian .....	
Kata Pengantar .....	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
1. Rumusan Masalah.....	3
2. Faedah Penelitian.....	3
B. Tujuan Penelitian .....	4
C. Defenisi Operasional.....	5
D. Keaslian Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	8
2. Sifat Penelitian.....	9
3. Sumber Data .....	9
4. Alat Pengumpul Data.....	10

	5. Analisis Data.....	10
<b>BAB II</b>	<b>: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
	1. Pengertian Perjanjian .....	11
	2. Syarat Perjanjian .....	12
	3. Asas – Asas Perjanjian.....	15
	4. Macam Perikatan.....	18
	5. Pembatalan Sepihak.....	20
	6. Pengertian <i>E-Commerce</i> .....	23
	7. Ciri- ciri Dagang Via Internet .....	26
	8. Perlindungan Konsumen dalam peraturan perundangan	29
<b>BAB III</b>	<b>: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
	A. Alasan Pembatalan sepihak yang dilakukan terhadap <i>Driver</i> <i>Ojek Online</i> .....	36
	B. Akibat Hukum Pembatalan Pemesanan <i>Driver Ojek</i> <i>Online</i> .....	50
	C. Perlindungan Hukum Terhadap <i>Driver Ojek Online</i> yang di batalkan oleh <i>Costumer</i> .....	62
<b>BAB IV</b>	<b>: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
	A. Kesimpulan.....	71
	B. Saran.....	73
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Transportasi berbasis *Online* menjadi populer di kalangan masyarakat Indonesia dan keberadaannya bertambah semarak menghiasi keberanekaragaman moda transportasi konvensional. Kehadiran grab, gojek, uber dan sejenisnya baik roda dua maupun roda empat berbasis aplikasi *Online* disambut suka cita oleh masyarakat, karena proses pemesanannya yang mudah dan praktis. Dari segi keamanan, identitas pengemudi mudah dipertanggungjawabkan dan yang menjadi daya tarik lebih adalah biaya lebih murah dibandingkan dengan menyewa moda transportasi konvensional lainnya.<sup>1</sup>

Pemesanan transportasi *online* dengan transportasi konvensional juga berbeda. Pada transportasi *online*, konsumen hanya bisa memesan melalui aplikasi yang telah ditentukan. Dikarenakan pemesanannya secara *online*, maka pengaturannya tidak lepas dari Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE Perubahan No. 19 tahun 2016) Pasal 1 angka 7 menyatakan “kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Lalu Annas Zulaihi. Jurnal. *Hubungan Hukum Antara Konsumen Dengan Jasa Penyedia Transportasi Online Dilihat Dari Hukum Perjanjian* Website <http://eprints.unram.ac.id/7403/1/JURNAL%20ILMIAH.pdf>. Diakses Kamis 27 Febuari Pukul 09.29 Wib

<sup>2</sup>*Ibid* halaman 2

Perkembangan transportasi memiliki nilai positif dan negatif dalam perkembangan globalisasi yang dimana dengan berkembangnya transportasi *online* membuat manusia lebih mudah dalam mencari moda angkutan umum manusia tidak perlu menunggu lagi moda transportasi dengan berkembangnya globalisasi manusia di berikan banyak kemudahan akan tetapi dengan berkembangnya moda transportasi ada dampak sisi negatif yang dimana akibat pembatalan sepihak yang dilakukan sepihak oleh konsumen sehingga merugikan *driver online* jika kita mengacu pada KUH Perdata Pasal 1338 yang berbunyi perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, namun peneliti berpendapat jika konsumen membatalkan pemesanan secara sepihak maka yang dirugikan disini adalah *driver* ojeknya sehingga banyak kejadian yang dimana *driver* ojek mengalami kerugian.

Penjelasan diatas secara tidak langsung menunjukkan adanya persoalan hukum yaitu dalam melaksanakan perjanjian antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online* dan bagaimana cara penyelesaian permasalahan yang terjadi diantara para pihak. Dalam mengatasi permasalahan ini, terdapat suatu urgensi untuk memperjelas bentuk perjanjian dan cara penyelesaian permasalahan yang timbul antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online*. Oleh sebab itu dilakukanlah penelitian dengan judul “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER OJEK ONLINE AKIBAT PEMBATALAN YANG DILAKUKAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUH PERDATA (STUDI DI KANTOR GOJEK MEDAN)**”

## 1. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang yang diuraikan di atas maka rumusan masalah yang diajukan dalam penulisan proposal skripsi ini adalah:

- a. Apa alasan konsumen membatalkan ojek *online* ?
- b. Apa akibat hukum terhadap *Driver* ojek *online* yang di batalkan konsumen?
- c. Bagaimana perlindungan hukum terhadap *Driver* ojek *online* yang di batalkan konsumen ?

## 2. Faedah Penelitian

Faedah penelitian ini berguna baik secara teoritis maupun secara Praktis dengan kata lain dimaksud dengan faedah teoritis yaitu faedah sebagai sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum khususnya. Dari segi praktis penelitian ini berfaedah bagi kepentingan Negara, Bangsa, Masyarakat dan pembangunan.<sup>3</sup>

- a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis khususnya pada umumnya memberikan kontribusi dalam mengembangkan konsep hukum perdata yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Terhadap *Driver* Ojek *Online* Akibat Pembatalan Yang Dilakukan Konsumen Ditinjau Dari KUH Perdata (Studi Di Kantor Gojek Medan)

---

<sup>3</sup> Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan : Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara halaman 16

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perkembangan ilmu hukum di Indonesia khususnya dalam perjanjian yang dilakukan antara *driver* ojek dengan konsumen dalam pembatalan perjanjian yang sepihak sehingga mengalami kerugian bagi *driver* ojek tersebut atas perbuatan konsumen. dan dapat bermanfaat bagi masyarakat yang memakai jasa ojek *online*, Mahasiswa dan pemerintah agar memberikan regulasi hukum terhadap ojek *online*.

**B. Tujuan Penelitian**

Suatu tujuan penelitian harus dinyatakan dengan jelas dan ringkas, karena hal demikian akan dapat memberikan arah pada penelitian. Dengan ini adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa yang menjadi alasan kenapa konsumen melakukan pembatalan pemesanan terhadap *driver* ojek *online* secara sepihak
2. Untuk mengetahui apa akibat hukum yang timbul dari perbuatan atas pembatalan perjanjian sepihak dilakukan oleh konsumen kepada *Driver* ojek *online*
3. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap *Driver* ojek *online* atas perjanjian melalui media elektronik



### C. Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah kerangka yang mengembangkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti.<sup>4</sup> Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan yaitu Perlindungan Hukum Terhadap *Driver Ojek Online* Akibat Pembatalan Yang Dilakukan Konsumen Ditinjau Dari KUH Perdata (Studi Di Kantor Gojek Medan) maka dapat diterangkan definisi operasional penelitian, yaitu:

1. Perlindungan Hukum adalah hukum mempunyai fungsi yang dapat dijadikan pelindung kepentingan manusia. Hukum harus dilaksanakan untuk melindungi kepentingan manusia. Pelaksanaan hukum tidak selamanya berlangsung secara normal dan damai, tetapi dalam pelaksanaanya tentu terdapat pelanggaran hukum. Pelanggaran hukum dapat terjadi apabila subjek hukum tertentu melanggar hak-hak subjek hukum lain atau tidak menjalankan kewajiban yang seharusnya dijalankan. Maka subjek hukum yang telah dilanggar haknya tersebut wajib mendapatkan perlindungan hukum.<sup>5</sup>
2. Ojek Online Adalah motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk membawa penumpang ketempat tujuannya. Ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara membawa penyewanya. Ojek *Online* merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek *Online*

---

<sup>4</sup>Ibid halaman 17

<sup>5</sup>Ridwan HR, 2017, *Hukum Administrasi Negara*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, Halaman 280

dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi. Ojek *Online* merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat *global* terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek *Online* ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.<sup>6</sup>

3. Pembatalan adalah orang yang melakukan proses atau cara perbuatan membatalkan atau pernyataan batal<sup>7</sup>
4. Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak diperdagangkan.<sup>8</sup>
5. Kitab undang – undang hukum perdata adalah suatu aturan hukum yang dibuat oleh pemerintah Hindia Belanda yang ditujukan bagi kaum golongan

---

<sup>6</sup>Sudut hukum portal. *Pengertian Ojek Online*. Website <https://suduthukum.co/2017/03/ojek-Online.html>. diakses Kamis 27 Februari Pukul 11.15 Wib

<sup>7</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Pembatalan”, melalui [kbbi.web.id](http://kbbi.web.id), diakses Jumat, 18 September 2020, Pukul 21:40 wib.

<sup>8</sup> Zulfham, 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta .Kencana Prenada Media Group. Halaman 16

warganegara bukan asli yaitu dari Eropa, Tionghoa, dan juga timur asing. Namun demikian berdasarkan Pasal 2 aturan peralihan undang – undang dasar 1945, seluruh peraturan yang dibuat oleh pemerintah Hindia – Belanda berlaku bagi warga Negara Indonesia.<sup>9</sup>

#### **D. Keaslian Penelitian**

Berdasarkan permasalahan dan cara yang terdapat dalam penelitian ini. Penulisan ini merupakan hasil karya asli penulis dan bukan merupakan bahan duplikasi ataupun plagiat dari hasil karya penulis lain. Walaupun ada beberapa penelitian lain yang hampir sejenis dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu:

1. Skripsi Mahendra Giantama, Npm 13410695, mahasiswa fakultas hukum Universitas Islam Yogyakarta, tahun 2018 dengan judul “perlindungan hukum terhadap penumpang atas kecelakaan penumpang jasa transportasi *online* (studi layanan *go-ride* yang diselenggarakan oleh PT Gojek Indonesia)”. Skripsi diatas merupakan penelitian yuridis normatif yang mengkaji tentang pertanggung jawaban bagi konsumen yang mengalami kecelakaan oleh pihak go-jek sebagai pihak yang memberikan jasa bagi konsumen. Sedangkan dalam kajian topik pembahasan yang diangkat kedalam bentuk skripsi ini mengarah kepada “perlindungan hukum terhadap *driver* ojek *online* akibat pembatalan

---

<sup>9</sup>Lbhbudhis. Kitab Undang–Undang Hukum Perdata /Perdata/ <https://lbhbuddhis.wordpress.com/2012/03/10kitab-undang-undang-hukum-perdata.kuhperdata>

yang dilakukan konsumen ditinjau dari kuh perdata (studi di kantor gojek Medan)”

2. Skripsi Yulian Nur Fatkhurohman, Npm 142.111.196, mahasiswa fakultas hukum Institut Agama Islam Negeri Surakarta (IAIN) Surakarta, tahun 2018 dengan judul “hubungan kemitraan antara perusahaan go-jek dengan driver go-car di Yogyakarta dalam perspektif masalah Mursalah”. Skripsi di atas membahas tentang Hubungan kemitraan antara perusahaan go-jek dengan *Driver go-car* di Yogyakarta dalam perspektif masalah mursalah Secara konstruktif. Sedangkan dalam kajian topik pembahasan yang diangkat kedalam bentuk skripsi ini mengarah kepada “perlindungan hukum terhadap *driver ojek online* akibat pembatalan yang dilakukan konsumen ditinjau dari kuh perdata (studi di kantor gojek Medan)”

Secara Konstruktif, Substansi, dan pembahasan terhadap kedua penelitian di atas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada saat ini.

## **E. Metode Penelitian**

Agar mencapai yang maksimal, maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

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

Jenis dan pendekatan penelitian ini adalah yuridis empiris bertujuan menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan hukum yang merupakan data sekunder dan data primer di peroleh dari lapangan

## 2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dimana penelitian hanya semata-mata menggambarkan keadaan suatu fakta-fakta atau peristiwa tanpa maksud untuk mengambil hipotesa yang berlaku secara umum

## 3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari kewahyuan berupa Al-quran dan hadist, primer dan sekunder dimana jenis datanya meliputi :

- a. Data yang bersumber dari firman Allah SWT dan Hadist Rasullulah SAW
- b. Data Primer adalah data atau keterangan yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama berdasarkan penelitian lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui keterangan dan informasi yang di dapat dari pihak perusahaan Gojek dalam bentuk wawancara
- c. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan seperti buku ilmiah sebagai pisau analisis teori dari pendapat ahli hukum, undang-undang, Jurnal, dokumen dan hasil penelitian terpadu terdiri dari :
  - 1) Bahan hukum primer dalam penelitian adalah berupa hasil wawancara terhadap orang yang terkait atas judul diatas sebagai penguat data dengan fakta atau peristiwa
  - 2) Bahan hukum sekunder sebagai pisau analisis terhadap peristiwa hukum yang terjadi pada rumusan masalah yang dalam arti seperti buku-buku, jurnal dan Undang-undang terkait rumusan masalah

- 3) Bahan hukum tersier yaitu bahan yang diambil dari internet berupa dari artikel maupun dari jurnal *Online*.

#### 4. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpul data dipergunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara yaitu :

- a. Studi lapangan (*field research*) yaitu dilakukan dengan metode wawancara tertulis kepada narasumber yang berkompeten dengan rumusan masalah dengan perusahaan Gojek di Medan
- b. Studi Kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dua cara yaitu:
  - 1). Offline : Melalui studi kepustakaan guna memperoleh buku-buku sesuai dengan rumusan masalah
  - 2). Online : Melalui media internet baik berupa dari *Blogger*, artikel dan Jurnal sebagai memenuhi kelengkapan sumber-sumber data

#### 5. Analisis data

Data yang terkumpul dapat dijadikan acuan pokok dalam melakukan analisis dan pemecahan masalah untuk mengelola data yang ada. Untuk mengelolah data yang sudah ada, penelitian ini menggunakan analisis kualitatif.

## BAB II

### TINJAUAN PUSATAKA

#### 1. Pengertian perjanjian

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini timbulah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau sanggup yang di ucapkan atau ditulis.<sup>10</sup>

Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan memang perikatan itu paling banyak diterbitkan oleh suatu perjanjian, tetapi sebagaimana sudah dikatakan tadi ada juga sumber-sumber lain yang melahirkan perikatan. Sumber-sumber lain ini tercakup dengan nama Undang-undang jadi ada perikatan yang lahir dari perjanjian dan ada perikatan lahir karena Undang-undang.<sup>11</sup>

Di dalam Al-Quran Surah An-Nahl ayat 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ  
تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا  
تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

---

<sup>10</sup> Subekti. 2019. *Hukum Perjanjian*. Jakarta . PT. Intermasa. Halaman 1

<sup>11</sup> *Ibid.* Halaman 1

artinya : “Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi (terhadap janji itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”

Tepatilah perjanjian yang telah kamu ikrarkan dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah sesudah kamu meneguhkannya, yakni perjanjian-perjanjian yang kamu akui di hadapan pesuruh Allah. Demikian juga sumpah-sumpah kamu yang menyebut nama-Nya. Betapa kamu tidak harus menepatinya sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi dan pengawas atas diri kamu terhadap sumpah-sumpah dan janji-janji itu. Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat, baik niat, ucapan maupun tindakan, dan baik janji, sumpah, maupun selainnya, yang nyata maupun yang rahasia.

## **2. Syarat Sah Perjanjian**

Perjanjian-perjanjian yang telah diatur dalam KUH Perdata, seperti jual beli, tukar menukar, sewa menyewa, persekutuan perdata, hibah, penitipan barang, pinjam pakai, pinjam meminjam, pemberian kuasa, penangguhan utang, dan perdamaian.<sup>12</sup> Masyarakat di Indonesia dalam melakukan perjanjian masih banyak yang melakukan dengan perjanjian lisan, walaupun perjanjian lisan tidak dilarang oleh KUH Perdata namun, perjanjian lisan tidak memiliki kekuatan hukum yang kuat dibandingkan

---

<sup>12</sup>Retna Gumanti. *Jurnal.Syarat Sah Perjanjian*.



perjanjian dalam bentuk tertulis. Menurut Sudikno Mertokusumo “perjanjian yang dibuat secara tertulis dihadapan notaris atau pejabat pemerintahan memiliki kekuatan pembuktian yang sempurna”<sup>13</sup>. Hal ini dikarenakan berkurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya melakukan perjanjian tertulis. Banyak pula masyarakat yang melakukan perjanjian tertulis namun perjanjian tersebut tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian yang terkandung dalam pasal 1320 KUH Perdata. Oleh karenanya, skripsi ini mencoba membahas mengenai seluk beluk perjanjian. Agar dapat dijadikan pembelajaran bagi masyarakat mengenai suatu perjanjian atau kontrak.<sup>14</sup>

Elemen atau unsur membentuk kontrak yaitu a). kesepakatan, b). kecakapan c). Suatu hal tertentu, d). Kausa yang diperbolehkan akan diuraikan lebih lanjut dalam pembahasan berikut :

a. Kesepakatan

Pasal 1320 KUH Perdata syarat pertama adanya kesepakatan sebagai salah satu syarat keabsahan kontrak. Kesepakatan mengandung pengertian bahwa para pihak saling menyatakan kehendak masing-masing untuk menutup suatu perjanjian atau pernyataan pihak yang satu “cocok” atau bersesuaian dengan pernyataan pihak yang lain. Kesepakatan yang merupakan pernyataan kehendak para pihak dibentuk oleh dua unsur yaitu unsur penawaran dan penerimaan, penawaran (*aanbod*;

---

<sup>13</sup>Retna Gumanti.Jurnal.Syarat Sah Perjanjian.

Website <http://ejournal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/download/900/840> diakses Kamis 27 Febuari 2020 Pukul 12.00 Wib

<sup>14</sup>*Ibid* halaman 2

*offerte; offer*) diartikan sebagai pernyataan kehendak yang mengandung usul untuk mengadakan perjanjian.

b. Kecakapan

Kecakapan (*bekwaamheid-capcity*) yang di maksud dalam pasal 1320 *Burgelijk wetboek voor Indonesie* (BW) syarat ke dua adalah kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum diartikan sebagai kemungkinan untuk melakukan perbuatan hukum secara mandiri yang mengikat diri sendiri tanpa dapat diganggu gugat

c. Suatu hal tertentu

Adapun yang dimaksud suatu hal atau objek tertentu (*eenbepaald onderwerp*) dalam pasal 1320 *Burgelijk wetboek voor Indonesie* (BW) syarat 3 adalah prestasi yang menjadi pokok kontrak yang bersangkutan. Hal ini untuk memastikan sifat dan luasnya pernyataan-pernyataan yang tidak dapat sifat dan luasnya kewajiban para pihak adalah tidak mengikat (batal demi hukum). Lebih lanjut mengenai hal atau objek tertentu ini dapat dirujuk dari substansi Pasal 1332, 1333 dan 1334 *Burgelijk wetboek voor indonesie* (BW).

d. Kausa yang diperbolehkan

Ajaran Kausa sebagaimana dimaksud Pasal 1320 *Burgelijk wetboek voor Indonesie* (BW). syarat empat sampai saat ini sebenarnya tidak terlalu jelas. *Burgerlijk Weetboek* sendiri mengadopsi syarat kausa dari *Code Civil* Perancis yang bersumber dari pandangan Domat dan Potheir apa yang menjadi dasar keterikatan para pihak pada prestasi masing-masing karena dengan menerima perikatan berarti

para pihak menerima kewajiban-kewajiban yang timbul dari perikatan tersebut, kedua sarjana tersebut memandang kausa suatu perikatan sebagai alasan yang menjadi dasar pergerakan dari kesediaan debitur untuk menerima dari terikat memenuhi isi atau Prestasi perikatan.

### 3. Asas-Asas Perjanjian

Asas-asas hukum perjanjian Asas hukum merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistim hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat ditemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit dalam KUH Perdata terdapat beberapa asas hukum perjanjian yang berhubungan dengan lahirnya atau terjadinya perjanjian, isi perjanjian, akibat perjanjian, berlakunya perjanjian dan pelaksanaan perjanjian, yaitu:<sup>15</sup>

#### a. Asas konsensualisme

Asas konsensualisme berhubungan dengan lahirnya perjanjian. Suatu perjanjian lahir atau terbentuk pada saat tercapainya kata sepakat (Konsensus) di antara para pihak mengenai unsur pokok perjanjian. Adanya konsensus ini tidak memerlukan bentuk formalitas tertentu, sehingga bisa secara lisan maupun tertulis di bawah tangan maupun dengan akta otentik. Terhadap asas konsensualisme ini ada pengecualiannya yaitu oleh undang-undang diharuskan bentuk formalitas tertentu

---

<sup>15</sup> Rosdalina Bukido. Jurnal. *Urgensi Perjanjian Dalam Lalu Lintas Hubungan Hukum Perdata*. Website. <https://media.neliti.com/media/publications/240325-urgensi-perjanjian-dalam-lalu-lintas-hub-4a14d37a.pdf> diakses Kamis 27 Febuari 2020 Pukul 12.30 Wib

untuk beberapa perjanjian, dengan ancaman batalnya perjanjian tersebut apabila tidak dipenuhi.

b. Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak berhubungan dengan isi perjanjian. Asas ini terdapat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi: “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Kata “semua” menyiratkan bahwa setiap orang bebas untuk mengadakan atau tidak mengadakan perjanjian, bebas memilih dengan siapa akan mengadakan perjanjian, bebas menentukan isi dan syarat-syarat perjanjian, bebas menentukan terhadap hukum mana perjanjian tersebut tunduk. Adanya kelima kebebasan tersebut menyebabkan Buku III KUH Perdata dikatakan menganut sistem terbuka. Sistem terbuka ini menjadikan Buku III KUH Perdata hanya bersifat sebagai hukum pelengkap, dimana ketentuan-ketentuan dalam Buku III KUH Perdata tersebut hanya berlaku jika para pihak tidak mengaturnya di dalam perjanjian yang mereka buat. Apabila para pihak telah mengaturnya secara menyimpang, maka ketentuan hukum pelengkap tersebut tidak digunakan.

c. Asas kekuatan mengikatnya perjanjian (*pacta sunt servanda*)

Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Apabila suatu perjanjian dibuat secara sah, maka perjanjian tersebut akan mengikat dan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Maksudnya ialah para pihak wajib menaati isi perjanjian sebagaimana mereka menaati undang-undang. Pihak ketiga termasuk hakim, wajib menghormati isi perjanjian tersebut. Perkataan

menghormati disini maksudnya ialah tidak mencampuri isi perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak, dalam arti tidak menambah, mengurangi, ataupun menghilangkan kewajiban-kewajiban diantara para pihak. Oleh karena para pihak wajib menaati isi perjanjian, maka Pasal 1338 ayat (2) KUH Perdata menentukan bahwa suatu perjanjian yang telah ditutup tidak dapat ditarik kembali secara sepihak.

#### d. Asas kepribadian

Asas kepribadian berhubungan dengan berlakunya perjanjian. Pada umumnya tidak seorangpun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji, melainkan untuk dirinya sendiri. Inilah inti dari asas kepribadian seperti yang tercemin dalam Pasal 1315 dan dipertegas lagi dalam Pasal 1340 KUH Perdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian berlaku bagi pihak-pihak yang membuatnya.

#### e. Asas itikad baik

Asas itikad baik berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian. Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata menyatakan bahwa “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik” Berdasarkan asas itikad baik ini, maka hal-hal yang sudah diperjanjikan oleh para pihak dalam suatu perjanjian harus dilaksanakan sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi rasa keadilan.

### **4. Macam-Macam Perikatan**

Pada dasarnya suatu perikatan dapat dilakukan oleh dua orang dan tuntutan tersebut dapat disegerakan dilakukan. Perikatan dalam bentuk yang paling sederhana ini disebut perikatan bersahaja atau perikatan murni. Di samping perikatan murni ini,

terdapat pula berbagai macam perikatan yang lebih rumit yang masing-masing penjelasannya akan di paparkan berikut ini.<sup>16</sup>

a. Perikatan bersyarat

Dalam KUH Perdata perikatan bersyarat diatur dalam Pasal 1253 sampai dengan Pasal 1267. Suatu perikatan adalah syarat apabila ia digantungkan pada suatu peristiwa yang masih akan datang yang masih belum tentu akan terjadi, baik secara menanggungkan perikatan hingga terjadinya peristiwa semacam itu , maupun secara membatalkan perikatan menurut terjadi atau tidak terjadinya peristiwa tersebut Pasal 1253 KUH Perdata perikatan ini terdiri dari :

1. Perikatan dengan suatu syarat tangguh ialah perikatan lahir jika peristiwa tersebut telah terjadi pada detik terjadi peristiwa tersebut Pasal 1263
2. Perikatan dengan suatu syarat batal ialah perikatan sudah lahir akan berakhir atau dibatalkan jika peristiwa tersebut terjadi Pasal 1263 KUH Perdata perikatan juga batal apabila :
  - a). syarat itu bertentangan dengan kesusilaan atau sesuatu yang dilarang oleh undang-undang Pasal 1254 KUH Perdata
  - b) pelaksanaan semata-mata digantungkan pada kemauan debitur Pasal 1256 KUH Perdata

b. Perikatan dengan ketetapan waktu

Dalam KUH Perdata perikatan ketetapan waktu diatur dalam Pasal 1268 sampai dengan Pasal 1271. Perikatan dengan ketetapan waktu ialah perikatan

---

<sup>16</sup> P.N.H Simanjuntak. *Hukum Perdata Indonesia*. 2018. Jakarta. Kencana halaman 275

yang hanya menangguhkan pelaksanaannya atau lama waktu berlaku suatu perikatan Pasal 1268 KUH Perdata. dalam perikatan ini apa yang harus dibayar pada suatu waktu yang ditentukan tidak dapat ditagih sebelum waktu itu datang, tetapi apa yang telah dibayar sebelum waktu itu datang tidak dapat diminta kembali Pasal 1269 KUH Perdata.<sup>17</sup>

c. Perikatan mana suka

Dalam KUH Perdata perikatan suka mana suka diatur dalam Pasal 1272 sampai dengan Pasal 1277. Dalam perikatan mana suka, debitur dibebaskan jika ia menyerahkan salah satu dari dua barang yang disebutkan dalam perjanjian, tetapi ia tidak dapat memaksa kreditur untuk menerima untuk sebagian dari barang yang satu dan sebagian barang yang lainnya Pasal 1272 KUH Perdata.

d. Perikatan tanggung menanggung

Dalam KUH Perdata perikatan tanggung menanggung diatur dalam pasal 1278 sampai dengan Pasal 1295. Suatu perikatan tanggung menanggung atau tanggung rentang, terjadi diantara beberapa orang berpiutang jika dalam suatu perjanjian secara tegas kepada masing-masing pihak yang diberikan hak untuk menuntut pemenuhan seluruh hutang.

e. Perikatan yang dapat dibagi dan tak dapat dibagi

Dalam KUH Perdata perikatan yang dapat dibagi dan yang tak dapat dibagi diatur dalam Pasal 1296 sampai dengan 1303 . suatu perikatan dapat dibagi atau

---

<sup>17</sup>*Ibid.*Halaman 276

tidak dapat dibagi apabila prestasinya dapat atau tidak dapat dibagi menurut imbangannya dimana pembagian tersebut tidak boleh mengurangi hakikat prestasi tersebut. Dengan demikian menurut Pasal 1297 KUH Perdata sifat dari suatu perikatan dapat dibagi atau tidak dapat dibagi itu berdasarkan :

1. Sifat barang yang menjadi objek perikatan
2. Maksud perikatan apakah dapat atau tidak dapat dibagi

Dengan demikian persoalan dapat atau tidak dapat dibagi mempunyai arti apabila perikatan itu terdapat lebih dari seseorang debitur atau lebih dari seorang kreditur. Jika hanya seseorang kreditur saja dalam perikatan itu maka perikatan itu tidak dapat dibagi meski prestasinya dapat dibagi.

#### **5. Pembatalan Perjanjian Sepihak**

Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seorang atau lebih. Dari peristiwa ini timbulah hubungan hukum yang disebut perikatan yang dari dalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak. Jual beli diatur dalam pasal 1457-1540 KUH Perdata dimana 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.

Ketentuan Pasal 1381 KUH Perdata menyebutkan salah satu hapusnya perjanjian atau perikatan adalah karena batal dan pembatalan. Syarat batal sebagai salah satu sebab hapusnya perjanjian adalah jika syarat batal tersebut dicantumkan



dalam isi perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak sehingga syarat batal dapat terjadi.<sup>18</sup>

Berdasarkan Pasal 1266 KUH Perdata, “Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan yang timbal balik, andai kata salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada Pengadilan. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan di dalam persetujuan. Eksistensi sebuah perjanjian harus diakui terlebih dahulu kedudukannya oleh masing-masing pihak. Para pihak telah sepakat untuk tunduk dalam suatu perjanjian yang telah dibuat bersama seperti halnya Undang-undang. Sehingga para pihak harus melakukan dan melaksanakan janji-janji berupa seluruh kewajiban yang sudah dituangkan di dalam perjanjian agar pihak tersebut mendapatkan haknya. Tidak terkecuali jika para pihak telah sepakat untuk mengesampingkan beberapa Pasal dalam KUH Perdata seperti Pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata di atas.”<sup>19</sup>

David Ricardo “jauh-jauh hari sudah meramalkan bahwa perdagangan Internasional akan mendorong Negara-negara untuk mengkhususkan diri pada Produksi barang dan Jasa di mana mereka paling Efisiensi”.<sup>20</sup> Salah satu transaksi

---

<sup>18</sup> Ifada Qurrata A'yun Amalia. Jurnal. Akibat Hukum Pembatalan perjanjian dalam Putusan Nomor 1572 K/Pdt/2015 Berdasarkan Pasal 1320 dan 1338 Kuh Perdata Website <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/bonumcommune/article/download/1750/1482> diakses Senin 2 Maret 2020 Pukul 10.13 Wib halaman 63

<sup>19</sup> *Ibid* halaman 63

<sup>20</sup> Titik Triwulan Tutik. 2018. *Hukum Perdata dalam Sistim Hukum Nasional*. Jakarta. Kencana halaman 373

bisnis yang biasa dilakukan melalui internet adalah apa yang disebut kontrak dagang tetapi hingga saat ini belum ada istilah yang serempak mengenai kontrak dagang via internet tersebut ada sebagian menyebutkan *WEB Kontrak*, *Transaksi elektronik*, *E-Commerce* (sebagai singkatan dari elektronik *Commerce*).<sup>21</sup>

Menurut *Organization For Economic Cooperation and Develoment* (OECD) kontrak dagang dunia maya adalah transaksi berdasarkan proses dan Transmisi data secara elektronik sementara *Allience For Global Busines* yaitu asosiasi di bidang perdagangan internasional terkemuka mengartikan *e-commerce* sebagai seluruh transaksi nilai yang melibatkan transfer elektronik sebagai media melalui media tersebut barang dan jasa yang bernilai ekonomi dirancang, dihasilkan, di iklankan, dikatalogkan, dikirimkan, dengan demikian dalam pandangan *World Trade Organization* (WTO), *e-commerce* ini mencakup semua kegiatan seperti produksi, distribusi, pemasaran, penjualan, pengiriman barang atau pengiriman barang atau jasa melalui cara elektronik.<sup>22</sup>

## **6. Pengertian E-Commerce**

Pengertian *e-commerce* secara umum dapat diartikan sebagai proses transaksi jual beli secara elektronik melalui media internet. Pendapat Mariza Arfina dan Robert Marpaung ”*e-commerce* atau yang lebih dikenal dengan *e-com* dapat diartikan sebagai suatu cara berbelanja atau berdagang secara *Online* atau *direct selling* yang

---

<sup>21</sup> Titik Triwulan Tutik. 2018. *Hukum Perdata dalam Sistim Hukum Nasional*. Jakarta. Kencana halaman 372

<sup>22</sup>*Ibid* halaman 373

memanfaatkan fasilitas Internet dimana terdapat *website* yang dapat menyediakan layanan "*get and deliver*".<sup>23</sup>

**a. Karakteristik *E-Commerce*,** Berbeda dengan transaksi perdagangan biasa, transaksi *ecommerce* memiliki beberapa karakteristik yang sangat khusus. Pengertian-pengertian yang diberikan oleh beberapa ahli mengenai *e-commerce* dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-commerce* mempunyai suatu karakteristik, yaitu:<sup>24</sup>

- 1) Terjadinya transaksi antar dua belah pihak
- 2) Adanya pertukaran barang, jasa dan informasi
- 3) Internet merupakan media utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut.

**b. Jenis-jenis Transaksi *E-Commerce*,** *Electronic commerce* dalam pelaksanaannya yang menggunakan media internet sebagai sarana utamanya tidak terlepas dari kemudahan yang ada dalam internet itu. Kemudahan tersebut diantaranya adalah kemudahan untuk diakses dimana saja dan dengan siapa seorang pengguna akan berhubungan. Selain itu, sudut pandang dari *e-commerce* sangatlah luas. Berdasarkan sudut pandang para pihak dalam bisnis *e-commerce* jenis-jenis dari suatu kegiatan *e-commerce* adalah sebagai berikut:<sup>25</sup>

- 1) *Busines to Busines* (B2B)

---

<sup>23</sup> Wahyu Hanggoro Suseno. Jurnal. *Kontrak Perdagangan melalui Internet (Elektronik Commerce) ditinjau dari hukum perjanjian* Website <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/8186/MjA4NzY=/Kontrak-perdagangan-melalui-internetelectronic-commerce-ditinjau-dari-hukum-perjanjian-abstrak.pdf> diakses Senin 2 Maret 2020 Pukul 11.30 Wib

<sup>24</sup> *Ibid.* halaman 21

<sup>25</sup> *Ibid* halaman 23

*Business to Business* merupakan kegiatan bisnis *e-commerce* yang paling banyak dilakukan. *Business to Business* (B2B) terdiri atas :

a. Transaksi *Inter-Organizational Sistem* (IOS), misalnya

Transaksi *extranet, electronic funds transfer, electroni forms, intergrated messaging, share data based, supply chain management*, dan lain-lain.

b. Transaksi pasar elektronik (*electronic market transfer*).

*Business to Business* (B2B) juga dapat diartikan sebagai sistem komunikasi bisnis *Online* antar pelaku bisnis *Business to Business* (B2B) mempunyai karakteristik, dalam Mengimplementasikan *Electronic Commerce* di Indonesia menyebutkan bahwa karekteristik itu antara lain:<sup>26</sup>

a) *Trading Partners* yang sudah diketahui dan umumnya memiliki hubungan (*relationship*) yang cukup lama. Sehingga jenis informasi yang dikirimkan dapat disusun sesuai kebutuhan dan kepercayaan (*trust*).

b) Pertukaran data (*data exchange*) berlangsung berulang-ulang dan secara berkala, dengan format data yang sudah disepakati bersama.

c) Salah satu pelaku dapat melakukan inisiatif untuk mengirimkan data, tidak harus menunggu *partner*.

---

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

d) Model yang umum digunakan adalah *per-to-per*, dimana *processing intelligence* dapat di distribusikan di kedua belah pihak

## 2) *Bussines to Consumer (B2C)*

“*Bussines to Consumer (B2C)* merupakan transaksi ritel dengan pembeli individual”. Selain itu *Bussines to Consumer (B2C)* juga dapat berarti mekanisme toko *Online (electronic shopping mall)* yaitu transaksi antara *e-merchant* dengan *e-customer*, *Bussines to Consumer (B2C)* mempunyai karakteristik tersendiri, dimana karakteristik tersebut adalah:

- a) Terbuka untuk umum, dimana informasi disebarkan ke umum.
- b) Servis yang diberikan bersifat umum (*generic*) dengan mekanisme yang dapat digunakan oleh khalayak ramai. Sebagai contoh, Web

## 3) *Consumer to Consumer (C2C)*

*Consumer to Consumer (C2C)* merupakan transaksi dimana konsumen menjual produk secara langsung kepada konsumen lainnya. Dan juga seorang individu yang mengiklankan produk barang atau jasa, pengetahuan, maupun keahliannya di salah satu situs lelang

## 4) *Consumer to Bussines (C2B)*

*Consumer to Bussines (C2B)* merupakan individu yang menjual produk atau jasa kepada organisasi dan individu yang mencari penjual dan melakukan transaksi.

## 5) *Non-Bussines Electronic Commerce*

*Non-Bussines Electronic Commerce* meliputi kegiatan non bisnis seperti kegiatan lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, keagamaan dan lain-lain

#### 6) *Intrabussines (Organizational) Electronic Commerce*

Kegiatan ini meliputi semua aktivitas internal organisasi melalui internet untuk melakukan pertukaran barang, jasa, dan informasi, menjual produk perusahaan kepada karyawan, dan lain-lain.

### **7. Ciri-ciri kontrak dagang Via internet**

Jika dibandingkan dengan kontrak dagang Konvensional, kontrak dagang via Internet memiliki ciri utama antara lain dalam hal komunikasi, garansi, barang atau jasa, biaya, cara pembayaran, aspek kerahasiaan, kaitan dengan hak milik intelektual, sistim pengumuman dan bentuk perjanjian. Dalam kontrak dagang via internet cara komunikasi antara kedua belah pihak dilakukan melalui situs internet dalam hal ini kedua pihak harus memperhatikan bahwa situs bukan untuk memberikan informasi hal-hal yang tidak pantas (*illegal*).<sup>27</sup>

Kontrak dagang Via internet kerahasiaan informasi yang terdapat di dalam kontrak merupakan syarat utama dan pengembangan terikat untuk menjaganya agar *website* mempunyai kemampuan untuk melampaui batas-batas yuridiksi nasional, maka kontrak internasional yang terjadi mengandung pilihan hukum. Artinya para

---

<sup>27</sup> Titik Triwulan Tutik.*Op.Cit* halaman 376

pihak sepakat pilihan hukum mana yang diambil selain itu juga terdapat ketentuan bahwa terdapat jaminan terhadap hak milik intelektual.<sup>28</sup>

Pada dasarnya instrumen perlindungan konsumen dalam suatu transaksi perdagangan (e-commerce) diwujudkan dalam dua bentuk pengaturan, yakni perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undang tertentu yang sifatnya umum, serta perlindungan hukum berdasarkan perjanjian khusus yang dibuat oleh para pihak, dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dengan produsen. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa *e-commerce* memiliki karakteristik tersendiri apabila dibandingkan dengan transaksi konvensional/tradisional. Akibatnya ketentuan yang pada undang - undang perlindungan konsumen tidak dapat diterapkan secara penuh pada transaksi *e-commerce*, maka perlu diberikan pedoman terkait dengan perlindungan konsumen pada transaksi ini. Pedoman yang perlu diperhatikan dalam penerapan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* yakni :<sup>29</sup>

a. Dari sisi produsen/pelaku usaha

Kedudukan produsen dalam hubungannya dengan transaksi perdagangan relatif lebih kuat apabila dibandingkan dengan konsumen, yakni produsen/pelaku usaha berada pada pihak penyedia produk sedangkan konsumen berada pada pihak yang membutuhkan produk, Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, maka perlindungan terhadap konsumen dapat diberikan dalam bentuk.

---

<sup>28</sup>*Ibid* halaman 377

<sup>29</sup>*Ibid* halaman 103

1. Pemberitahuan identitas produsen/pelaku usaha secara jelas yang meliputi alamat tempat berusaha (termasuk *e-mail*), telepon, jenis usaha
2. Apabila produsen/pelaku usaha merupakan kantor/perusahaan cabang harus diberitahukan alamat kantor/perusahaan induknya.
3. Memiliki ijin yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang untuk menyelenggarakan bisnisnya.

b. Dari sisi konsumen.

Konsumen sebagai pihak yang membutuhkan produk sering kali sebelum mulai melakukan transaksi diharuskan untuk memberikan informasi yang lengkap mengenai identitas diri atau perusahaan (jika konsumen adalah perusahaan). Hal yang wajar apabila produsen berkepentingan atas informasi tersebut karena melalui informasi inilah produsen dapat menilai kredibilitas konsumen, apakah konsumen adalah pembeli yang sungguh-sungguh atau tidak. Begitu juga sebaliknya

c. Dari sisi produk (barang dan/jasa)

Informasi produk sangat penting diketahui oleh konsumen. Tingkat pengenalan konsumen pada produk yang akan dibeli beragam macamnya, bagi konsumen yang sudah mengenal produknya, maka informasi tidak begitu penting, tapi bagi konsumen yang tidak tahu (awam), maka pengenalan produk melalui informasi sangat penting, karena kesalahan dalam memilih produk dapat merugikan konsumen.

d. Dari Segi Transaksi



Perlu diketahui bahwa tidak semua konsumen paham dalam melakukan transaksi melalui media internet, sehingga produsen perlu mencantumkan dalam websites-nya informasi yang lebih jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi serta hal-hal lainnya berkenaan dengan transaksi.

#### **8. Perlindungan Konsumen dalam peraturan Perundang – undangan.**

Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya pemerintah untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Tujuan dari UUPK adalah untuk melindungi kepentingan konsumen ketika bertransaksi yang sekaligus dapat menjadi acuan pelaku usaha untuk dapat meningkatkan mutu produk yang di jualnya. Dalam pasal 7 UUPK, mengatur mengenai berbagai kewajiban yang harus di penuhi pelaku usaha, ketika menawarkan dan menjual suatu produk, yakni:<sup>30</sup>

- a. Memiliki itikad baik saat menjalankan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang sebenarnya, jelas, serta jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberikan kejelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan atas produk yang di jualnya.
- c. Tidak diskriminatif, sehingga dapat memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur.

---

<sup>30</sup> Widi nugrahaningsih. Jurnal. *Implementasi undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen terhadap bisnis.online* Website <https://media.neliti.com/media/publications/163571-ID-implementasi-undang-undang-nomor-8-tahun.pdf>. diakses selasa 21 Juli 2020 Pukul 10.00 Wib

- d. Memberikan jaminan berupa mutu barang dan jasa yang diproduksinya berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.
- e. Memperbolehkan konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang serta memberikan garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.
- f. Memberikan kompensasi berupa ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberikan kompensasi atau ganti rugi berupa penggantian barang apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang ditawarkan.

Pendapat Az. Nasution menjelaskan “konsekuensi dari upaya menyusun rancangan undang-undang perlindungan Konsumen yang sekarang sudah diberlakukan dapat disebut sebagai membangun tata hukum konsumen secara tersendiri yang berada dalam sistem hukum Indonesia.”<sup>31</sup> Sungguh ini pekerjaan yang bukan sederhana sebagaimana contoh dapat dikemukakan sebagai berikut:<sup>32</sup>

1. Apabila kita mengkaji peraturan yang berkaitan dengan masalah *Standard* seperti yang diatur dalam peraturan Menteri Kesehatan, Menteri Perindustrian dan Perdagangan dan berbagai menteri lain. Dapat dikatakan bahwa standar ditetapkan itu selain dimaksud untuk memberi perlindungan kepada konsumen juga melindungi konsumen yang berstatus sebagai pengusaha ataupun masyarakat umum lainnya. Demikian pengaturan

---

<sup>31</sup> Celina Tri Siwi Kritiyanti. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Sinar Grafika.halaman 48

<sup>32</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op.Cit.* halaman 48

mengenai hukum ukuran, timbangan, takaran atau ketentuan mengenai label, ketentuan mengenai label, ketentuan kadaluarsa dan sebagainya.

2. Ketentuan dalam hukum pidana yang berkaitan dengan penipuan, pemalsuan, penjualan barang dapat membahayakan jiwa manusia (Pasal 383, 263, 202, 382, 383). Ketentuan ini termasuk sebagai delik pidana yaitu perbuatan yang sifat melawan hukum yang dilarang dan diancam dengan pidana ketentuan ini termasuk pula melindungi konsumen, namun melindungi masyarakat pada umumnya
3. Ketentuan dalam hukum perdata yang berkaitan dengan perikatan (Pasal 1233, 1234, 1313, 1351) mengatur hubungan perjanjian para pihak baik yang berstatus konsumen maupun status pengusaha sebagai produsen barang atau jasa
4. Ketentuan tentang bidang peradilan, Undang-undang No.4 Tahun 2004 Tentang kekuasaan Kehakiman mengatur mengenai peradilan bertentang kekuasaan kehakiman mengatur mengenai peradilan umum yang disebut pengadilan negeri.

Alasan-alasan yang dapat dikemukakan untuk menerbitkan peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur dan melindungi kepentingan konsumen dapat disebutkan sebagai berikut:<sup>33</sup>

- a. Konsumen memerlukan pengaturan tersendiri karena dalam suatu hubungan hukum dengan penjual, konsumen merupakan pengguna barang dan jasa

---

<sup>33</sup> *Ibid* halaman 49

untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk di produksi ataupun diperdagangkan.

- b. Konsumen memerlukan sarana atau acara hukum tersendiri sebagai upaya guna melindungi atau memperoleh haknya

Pada dasarnya suatu bisnis *online* dalam transaksinya muncul adanya suatu kesepakatan yang dianggap sebagai suatu perjanjian antara penjual dan pembeli melalui internet, dan perjanjian pada dasarnya harus memenuhi beberapa unsur seperti:<sup>34</sup>

1. Unsur *accidentalialia*, yakni unsur yang diberikan oleh salah satu pihak dalam perjanjian seperti klausula tambahan misalnya barang yang tidak bisa dikembalikan.
2. Unsur *essentialia*, merupakan unsur pokok yang harus ada dalam perjanjian, misalnya identitas para pihak yang harus dicantumkan dalam suatu perjanjian.
3. Unsur *naturalia*, adalah unsur yang dianggap ada dalam perjanjian walaupun tidak dituangkan secara eksplisit dalam perjanjian seperti misalnya mengenai para pihak harus mentaati isi dari perjanjian.

Pelaksanaan transaksi jual beli yang memanfaatkan media *online* dilakukan dalam beberapa tahap, sebagai berikut; Penawaran, Permintaan, Pembayaran, Penerimaan. Dalam suatu transaksi jual beli melalui media *online* tidak terlepas dari timbulnya pelanggaran yang dilakukan oleh para pihak atau salah satu pihak, dan

---

<sup>34</sup> Widi Nugrahaningsih. *Op. Cit* halaman 30

pelanggaran dalam transaksi jual beli tersebut bisa dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Hukum yang efektif yaitu suatu keadaan bahwa hukum yang berlaku dapat dilaksanakan, ditaati dan bisa menjadi kekuatan untuk kontrol sosial atau sesuai tujuan dibuatnya hukum tersebut. Untuk menjadi efektif dalam masyarakat, hukum perlu bekerja supaya benar-benar terlaksana sesuai dengan tujuannya, Menurut Lawrence M. Friedman, dalam pelaksanaan hukum pada masyarakat, dipengaruhi oleh:<sup>35</sup>

1. Struktur hukum (*Legal structure*) Struktur merupakan kerangka bagian yang tetap bertahan, bagian yang memberi semacam bentuk dan batasan terhadap suatu keseluruhan. bagian dari struktur hukum adalah kelembagaan yang diciptakan oleh *system* hukum itu dengan berbagai fungsi dalam rangka mendukung bekerjanya sistem tersebut.
2. Substansi Hukum (*Legal Substance*) Substansi hukum adalah atauran dan pola-pola perilaku nyata manusia yang ada di dalam sistem. Substansi juga merupakan produk yang dihasilkan oleh orang yang berada dalam sistem itu, meliputi keputusan yang mereka keluarkan, aturan aturan baru yang mereka susun. Dilanjutkan bahwa di dalam substansi juga mencakup hukum yang hidup dan bukan hanya aturan-aturan yang ada dalam undang-undang saja.
3. Kultur Hukum (*Legal Culture*) Kultur atau budaya hukum adalah suasana pemikiran sosial dan kekuatan sosial yang menentukan bagaimana hukum digunakan, dihindari dan disalahgunakan. Tanpa kultur hukum, maka sistem

---

<sup>35</sup> *Ibid* halaman 32

hukum itu sendiri menjadi tak berdaya menjalankan fungsinya dalam masyarakat.

Badan Perlindungan Konsumen nasional (BPKN) dibentuk dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen yang berkedudukan di ibu kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab presiden. BPKN mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Pengembangan Perlindungan Konsumen dalam hal :<sup>36</sup>

- 1). Pengaturan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha;
- 2). Pengaturan larangan-larang bagi pelaku usaha;
- 3). Pengaturan tanggung jawab pelaku usaha ;
- 4). Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen

Adapun Fungsi BPKN memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam mengembangkan upaya perlindungan konsumen dapat terjadi dalam berbagai bentuk dan tidak hanya melindungi konsumen terbatas pada penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan Konsumen saja, guna menjalankan fungsinya dalam memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah BPKN mempunyai tugas :<sup>37</sup>

1. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen

---

<sup>36</sup> Zulham *Op.Cit* halaman 135

<sup>37</sup> *Ibid* halaman 136

2. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap pengaturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen
3. Melakukan penelitian terhadap barang dan jasa yang menyangkut keselamatan konsumen
4. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
5. Menyeberluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan mensyaratkan sikap keberpihakan kepada konsumen
6. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pelaku usaha. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

### BAB III

#### PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

##### A. Alasan pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen terhadap *Driver* ojek *online*

Pembahasan tentang hubungan kontraktual para pihak pada hakikatnya tidak dapat dilepaskan dalam hubungannya dengan masalah keadilan. Kontrak sebagai wadah yang mempertemukan kepentingan satu pihak dengan pihak lain menuntut bentuk pertukaran kepentingan yang adil. Oleh karena itu, sangat tepat dan mendasar apabila dalam melakukan analisis tentang asas proporsionalitas dalam kontrak justru dimulai dari aspek filosofis keadilan berkontrak.<sup>38</sup>

Dalam konteks keadilan distributif, keadilan dan kepatutan (*equity*) tidak tercapai semata-mata dengan penetapan nilai yang actual, melainkan juga atas dasar kesamaan antara satu hal dengan hal yang lainnya (*aequalitasrei ad dem*). Ada dua kesamaan yaitu :<sup>39</sup>

- a. Kesamaan proporsional (*aequalitas propornis*),
- b. Kesamaan kuantitas atau jumlah (*aequalitas quantitas*).

Penghormatan terhadap *person* dapat terwujud apabila ada sesuatu yang dibagikan kepada seseorang sebanding dengan yang seharusnya ia terima (*praeter proportionem dignitas ipsius*). Dengan dasar itu, maka pengakuan terhadap orang

---

<sup>38</sup>Agus Yuda Hernoko *Op Cit.* Halaman 49

<sup>39</sup> Edmon Makarim. *Pengantar Hukum Telematika*. 2017. Jakarta. PT. Rajagrafindo Persada Halaman 250



harus diarahkan pada pengakuan terhadap kepatutan (*equity*), kemudian pelayanan dan penghargaan di distribusikan secara proporsional atas dasar harkat dan martabat manusia.

Pasal 1601 KUH Perdata, ditentukan bahwa terdapat tiga jenis perjanjian untuk melakukan suatu pekerjaan, yakni : (i) perjanjian sementara jasa dalam hal ini adalah perjanjian konsultasi, (ii) perjanjian perburuhan dalam hal ini adalah penggunaan tenaga kerja, (iii) perjanjian pemborongan kerja, yang mempersyaratkan terjadinya suatu objek tertentu, yang menurut hemat peneliti sepatutnya mencakup semua objek, baik fisik maupun non fisik. Dalam sudut pandang ini, suatu sistem informasi elektronik sebagai suatu objek tertentu sepatutnya juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil kontruksi karena fisiknya adalah keberadaan komputernya sementara kontruksi sistem informasinya adalah keberadaan sistem pemogramannya.<sup>40</sup>

Karakteristik Kontrak *Elektronic Commerce (E-Commerce)* Pada dasarnya perdagangan/transaksi *electronic commerce (e-commerce)* dapat dikelompokkan menjadi dua (2) yakni transaksi bisnis ke bisnis dan transaksi bisnis ke *consumer*. Pihak yang mengadakan kontrak dalam hal ini adalah *internet service provider (ISP)* dengan *website/keybase* (uang elektronik). ISP sendiri merupakan pengusaha yang menawarkan akses terhadap internet. Internet adalah suatu jalan bagi komputer-komputer untuk mengadakan komunikasi. Bisnis ke bisnis merupakan sistem komunikasi bisnis *online* antar pelaku bisnis. Para pengamat *e-commerce* mengakui

---

<sup>40</sup>Edmon Makarim. *Pengantar Hukum Telematika*. 2017. Jakarta. PT. Rajagrafindo Persada Halaman 250

akibat terpenting adanya system komersial yang berbasis *web* tampak pada transaksi *business to business*. Komponen dalam kontrak antara *internet service provider* (ISP) dengan *Keybase/website* yaitu:<sup>41</sup>

1. *Domain name*, alamat *email*.
2. Pemilik dari perangkat yang
3. Harga dan cara pembayaran
4. Hak cipta
5. Kerahasiaan
6. Jaminan
7. Pengumuman
8. Cara berkomunikasi
9. Biaya-biaya
10. Pembayaran

Sistem informasi adalah suatu hasil kontruksi sebuah sistem informasi, sebaiknya sebagai suatu perbandingan saja ataupun pelajaran, perlu juga di perhatikan bagaimana kaidah-kaidah hukum yang berlaku dalam Undang-undang No. 18 Tahun 1999 tentang Jasa Kontruksi meskipun keberlakuan Undang-undang ini hanya terbatas untuk lingkup bangunan fisik saja (gedung). Paling tidak kita dapat menarik bagaimana semestinya hubungan kerja yang dilakukan antara pihak penyedia jasa dengan pihak pengguna jasa atas sistem tersebut (penjelasan pasal 1).

---

<sup>41</sup> Masri sunusi. *Op.Cit.* halaman 100

Pasal 1 Undang-undang jasa konstruksi (UUJK) menyatakan bahwa jasa konstruksi mencakup : (i) layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi, (ii) layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi, dan (iii) layanan jasa konsultasi pengawasan pekerjaan konstruksi. Dalam konteks pengembangan dan/atau pembuatan konstruksi sistem informasi, berdasarkan komponennya terdapat beberapa macam perikatan, yaitu :<sup>42</sup>

1. Perjanjian yang berkenaan dengan perangkat keras (*hardware contract*), baik jual beli (*purchasing*) maupun sewa-menyewa (*leasing*), yang juga mencakup pemasangan (*installation*) dan perawatannya (*maintenance*).
2. Perjanjian yang berkenaan dengan perangkat lunak (*software contract*), baik untuk *software* yang dibuat secara khusus berdasarkan pesanan si pengguna jasa (*bespoke/ customized software*) maupun yang telah dibuat umum oleh para *vendor* dalam bentuk paket-paket aplikasi maupun *tools* yang telah beredar umum (*off the self software*);
3. Perjanjian yang berkenaan dengan jasa-jasa teknologi (*service contract*) mencakup : (i) perjanjian pendidikan dan pelatihan (*training / educational service contract*); dan (ii) perjanjian perawatan dan pemeliharaan (*maintenance contract*), yang pada esensinya adalah penggunaan intelektual dan/ atau sumber daya manusia, baik yang menggunakan pihak dalam (*internal*) maupun pihak luar (*out sourcing*). Dalam hal ini, umumnya pihak luar tersebut adalah konsultan yang mencakup ketiga sektor jasa tersebut,

---

<sup>42</sup>Edmon Makarim. *Op.Cit* halaman 252

yakni mereka mencakup sebagai konsultan perancang sistem, juga sebagai kontraktor sistem dan juga sebagai pengawas serta pemelihara sistem. Oleh karena itu, sebagai suatu hasil konstruksi, umumnya hanya pihak pemberi jasa sajalah yang tahu material hasil konstruksi tersebut, pengguna jasa malahan tidak akan mengetahui apa yang di dalam konstruksi tersebut karena si pengguna hanya terbatas menggunakan, namun tidak memilikinya, sehingga *source code* kebanyakan tidak diberikan melainkan hanya *object codenya* dan dokumen penggunaan sistem saja (*user's guide*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizki Alfarisi pemesanan jasa transportasi *online* yang menggunakan teknologi aplikasi android dan *ios* (iphone operasi seluler). Aplikasi Gojek dapat diunduh melalui *smartphone* baik android dan *ios*, Langkah awal sebelum menggunakan layanan transportasi *online* adalah melakukan registrasi dengan memasukkan alamat email, nama, nomor telepon, dan *password*. Setelah registrasi berhasil, pengguna dapat memilih layanan yang tersedia di dalam aplikasi. Langkah selanjutnya, setelah memilih layanan pada aplikasi pengguna memasukkan alamat tempat asal dan alamat tujuan. Kemudian aplikasi akan menampilkan informasi mengenai keberadaan pengendara, prediksi waktu, identitas pengendara (nama, foto, nomor telepon, plat kendaraan, jenis kendaraan ), dan harga, setelah *driver* Gojek menerima pesanan dari konsumen maka dari itu kesepakatan antara *driver* Gojek dengan pengguna/konsumen terjadi. apabila proses penggunaan pelayanan telah selesai, aplikasi transportasi *online* memberikan

kesempatan bagi pengguna untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh pengendara transportasi *online*.<sup>43</sup> Proses diatas adalah Syarat sah perjanjian, Sebagaimana yang dimaksud 1320 KUH Perdata yang menyatakan “Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat: kesepakatan mereka yang mengikat dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu pokok persoalan tertentu dan suatu sebab yang halal.”<sup>44</sup> Alasan-alasan yang menjadi pembatalan pemesanan yang dilakukan oleh konsumen dikarenakan lamanya pemesanan yang ditunggu oleh konsumen sehingga konsumen membatalkan pemesan terhadap *Driver* Gojek, jaringan *error*, aplikasi gojek *error*, *costumer* mengganti lokasi penjemputan, lokasi *driver* jauh dari tempat penjemputan dan ada juga *costumer* yang tidak memberikan alasan pembatalan .<sup>45</sup>

Sebagai suatu catatan, perjanjian tersebut dapat dilakukan secara terpisah maupun dikombinasikan secara bersama-sama, contoh (perjanjian jual beli + *maintenance*, perjanjian pengembangan sistem + pelatihan + perawatan ).

Dalam menjalankan layanan pada aplikasi GoJek, konsumen melakukan pemesanan atas layanan yang diinginkan pada aplikasi tersebut. Informasi yang dicantumkan dalam aplikasi akan ditindaklanjuti berdasarkan pesanan yang selanjutnya dikirimkan kepada server Gojek. Dalam hal perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan ini, PT GOJEK Indonesia. Konsumen hanya

---

<sup>43</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib

<sup>44</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER)

<sup>45</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib

menyadari bahwa pemesanan atas layanan yang ia buat hanya berhubungan dengan pihak PT GO-JEK Indonesia dalam aplikasi dan pengemudi (*driver*) Gojek yang akan melaksanakan layanan tersebut.<sup>46</sup>

Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Rizki Alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* Gojek mengatakan salah satu fitur layanan yang sering digunakan oleh konsumen pada aplikasi Go-Jek adalah *Go-Food*. Hal ini dapat dilihat dari segi kepraktisan dan keefektifan waktu dalam membeli makanan yang diinginkan konsumen tanpa harus datang ke restoran. Konsumen dengan mudah dapat memilih menu makanan yang diinginkan pada restoran yang bekerjasama dengan PT GO-JEK Indonesia melalui aplikasi Go-Jek. Pada masa awal mula munculnya GO-JEK di Indonesia banyak terjadi laporan yang masuk ke kantor GO-JEK terkait dengan orderan yang di batalkan secara sepihak oleh konsumen dan sampai saat ini juga masih ada saja laporan terkait pembatalan pemesanan sepihak yang dilakukan konsumen yang tidak bertanggung jawab, tetapi sudah cenderung tidak terlalu banyak seperti dahulu.<sup>47</sup>

Undang-undang perlindungan konsumen menetapkan hak-hak konsumen sebagai berikut :<sup>48</sup>

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di gunakan oleh konsumen.

---

<sup>46</sup>Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib

<sup>47</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juli 2020 Pukul 15.00 Wib

<sup>48</sup>Zulham *Op.Cit* Halaman 50

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

Hak-hak konsumen tersebut, UUPK (Undang-undang perlindungan konsumen) juga mengatur hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, yakni tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak sesungguhnya merupakan bagian penting dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat

dilihat dan sebagai (merupakan bagian dari) hak konsumen. Kewajiban pelaku usaha antara lain :<sup>49</sup>

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya,
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan,
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku,
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan,
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak-hak yang telah disebutkan tersebut, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan bahwa

---

<sup>49</sup>*Ibid* Halaman 51



kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan secara tidak jujur, yang dalam hukum dikenal dengan terminologi “persaingan curang” (*unfair competition*) atau “persaingan usaha tidak sehat”.

Selain memperoleh hak-hak tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban untuk:<sup>50</sup>

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

Secara bersamaan, pelaku usaha memiliki hak-hak yang harus dilindungi.

Hak-hak pelaku usaha ini juga merupakan bagian dari kewajiban konsumen, yaitu :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang di perdagangkan,
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik,
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen,

---

<sup>50</sup>*Ibid* Halaman 52

4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan larangan-larangan bagi pelaku usaha yang berujung pada kerugian konsumen. Pelanggaran terhadap larangan-larangan tersebut merupakan tindak pidana.

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :<sup>51</sup>

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

---

<sup>51</sup>*Ibid* Halaman 53

5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
10. Tidak mencantumkan petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Rizki Alfarisi sebagai *Supervisor* Gojek, Berikut ini adalah kebijakan GO-JEK mengenai beberapa hal untuk menjalankan orderan :<sup>52</sup>

#### 1. Tombol Aktif/Inaktif

---

<sup>52</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib

Ketika menekan tombol menjadi aktif (warna hijau) hanya saat *driver* siap untuk menerima *order*. Semakin lama aktif, semakin tinggi pula kesempatan untuk *driver* menerima dan menyelesaikan order dan memperoleh bonus. Tetapi jika *driver* dalam keadaan diam (sedang makan siang, beristirahat, atau di rumah) dan tetap aktif, *driver* akan tetap menerima order yang jika kemudian *driver* abaikan atau tolak, hal itu akan berpengaruh terhadap tingkat penyelesaian *driver* dan *driver* bisa kehilangan bonus.

## 2. Sistem *Assignment*

Dengan sistem *assignment*, setiap order dikirim oleh Server kepada 1 *Driver* terdekat dan ditampilkan dalam aplikasi selama 10 detik. Ini berarti bahwa ketika melihat *order*, *driver* memiliki peluang 100% untuk mendapatkan *order* jika menekan tombol berwarna hijau. Sistem *assignment* diperkenalkan untuk memberikan kepastian kepada yang menerima dan mendapatkan *order*, sehingga akan menciptakan sebuah sistem yang adil bagi semua *Driver*. Keuntungan dari sistem *assignment* ini adalah perusahaan akan selalu mencarikan *order* terdekat, sehingga *driver* bisa menghemat biaya bensin. *driver* juga bisa menghemat baterai karena *driver* tidak perlu selalu siaga melihat layar *handphone*. Satu *order* hanya untuk satu *driver*.

### 3. *Daily Completion Rate Policy*/Kebijakan Tingkat Penyelesaian Harian

*Daily Completion* (Tingkat Penyelesaian) ialah angka yang dihitung berdasarkan jumlah *order* yang diselesaikan dibagi dengan jumlah order yang masuk ke aplikasi go-jek *driver*. (Tidak mengambil orderan, meng-*cancel* orderan, menghubungi *call center* untuk *cancel order*, atau meminta pelanggan untuk *cancel* orderan membuat penyelesaian menjadi turun). Perusahaan membuat kebijakan dalam satu hari, *driver* harus menyelesaikan pesanan dengan *Completion Rate* (Tingkat Penyelesaian) sesuai dengan tingkat performa di kota masing-masing.

### 4. Kebijakan Menerima *Order*

Kebijakan yang mengatur *Driver* untuk tidak memilih – milih orderan yang datang apabila *Driver* terlalu banyak mengabaikan atau menolak *order* dalam waktu yang ditentukan, *Driver* berpotensi menerima *suspend* sementara sampai dengan 30 menit. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan mengurangi lamanya waktu tunggu pelanggan yang di akibatkan oleh driver yang sering menolak atau tidak menerima order yang dikirimkan.

### 5. *Cancellation Policy*/ Kebijakan Pembatalan

Kebijakan pembatalan adalah yang mengatur *Driver* untuk tidak membatalkan *order* yang masuk. Apabila *Driver* terlalu banyak membatalkan *order* dalam waktu tertentu, *Driver* berpotensi menerima *suspend* sementara

sampai dengan 30 menit di mana *Driver* tidak dapat menerima *order*. Pembatalan ini dapat dilakukan melalui beberapa cara, yakni aplikasi GO-JEK *Driver*, *call center*, ataupun ketika *Driver* meminta Pelanggan untuk membatalkan *order*. Kebijakan ini untuk memastikan bahwa Anda sebagai *Driver* selalu menerima dan menyelesaikan *order*, dan agar Pelanggan tidak merasa terganggu dengan panggilan yang meminta pembatalan *order*. Dan apabila menerima sanksi (*suspend*) karena terlalu banyak membatalkan *order* dalam waktu tertentu, silakan periksa *Inbox* untuk mengetahui kapan *driver* bisa mengambil *order* kembali.

## **B. Akibat hukum terhadap pembatalan pemesanan ojek online**

Transaksi *e-commerce* merupakan perjanjian jual beli juga seperti yang dimaksud oleh kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia. Karena ia merupakan suatu perjanjian, ia melahirkan juga apa yang disebut sebagai prestasi, yaitu kewajiban suatu pihak untuk melaksanakan hal-hal yang ada dalam suatu perjanjian. Adanya prestasi memungkinkan terjadinya wanprestasi atau tidak dilaksanakannya prestasi/kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak kepada pihak-pihak tertentu.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Edmon Makarim *Op Cit* Halaman 269

Selanjutnya dibahas mengenai aplikasi wanprestasi yang dilakukan oleh penjual (*merchant*) dalam transaksi *e-commerce*, yaitu sebagai berikut :<sup>54</sup>

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya

Transaksi *e-commerce*, penjual atau *merchant* mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli dan juga kewajiban untuk menanggung kenikmatan tentram dan menanggung cacad-cacad tersembunyi. Jika penjual tidak melaksanakan kedua kewajibannya tersebut, penjual dapat dikatakan wanprestasi. Contohnya saja toko *online* kaki lima.com yang menawarkan *cake* (kue ulang tahun). Kaki lima menjanjikan untuk mengantar pesanan pembeli dalam waktu satu minggu setelah pesanan diterima. Apabila pembeli memesan kue ulang tahun tersebut pada tanggal 12 Juli 2001, seharusnya *cake* atau kue ulang tahun tersebut sampai di tempat pembeli pada tanggal 19 Juli 2001. Akan tetapi, ternyata penjual tidak dapat melaksanakan kewajibannya tersebut, ia tidak mengirimkan kue tersebut sehingga dengan demikian penjual telah melakukan wanprestasi.

Berdasarkan pengamatan peneliti, banyak penjual toko *online* di Indonesia belum mengatur secara rinci mengenai jadwal pengiriman dan waktu yang diperlukan untuk mengirim barang. Berbeda dengan *merchant* yang ada di luar negeri seperti *amazon.com*, yang merinci lamanya pengiriman barang dan biaya yang dikeluarkan. *Amazon* juga membedakan antara pesanan yang diantar ke daerah di dalam Amerika dengan pesanan

---

<sup>54</sup> *Ibid* Halaman 270

yang diantar ke luar Amerika sehingga mudah untuk membuat pernyataan wanprestasi karena jelas jangka waktunya

2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan

Contoh atau aplikasi dari wanprestasi ini adalah pembeli memesan satu buah rangkaian bunga pada kakilima.com Pada saat memesan tersebut, yang pembeli lihat adalah sebuah gambar di layar *monitor* yang menampilkan gambar sebuah rangkaian bunga mawar merah yang segar. Akan tetapi, ternyata rangkaian bunga mawar merah yang sudah layu atau tidak segar lagi seperti yang ada pada gambar di layar *monitor*.<sup>55</sup> Dengan demikian, jelas sekali bahwa *merchant* telah melakukan wanprestasi karena melaksanakan prestasinya dengan tidak sebagaimana mestinya.

3. Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi terlambat

Untuk wanprestasi model ini sebenarnya mirip dengan wanprestasi yang pertama. Jika barang pesanan datang terlambat, tetapi tetap dapat dipergunakan lagi, digolongkan sebagai tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan. Misalnya pembeli memesan buku dari toko Sanur *online*, pesanan yang seharusnya hanya memerlukan waktu pengiriman selama tiga hari ternyata baru tiba pada hari yang ke tujuh. Hal ini jelas menunjukkan penjual telah wanprestasi. Akan tetapi, karena barangnya masih dapat

---

<sup>55</sup>*Ibid* Halaman 271



dipergunakan, wanprestasi ini digolongkan sebagai prestasi yang terlambat dan bukan tidak melakukan prestasi.

4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya

Untuk wanprestasi yang terakhir ini, contohnya penjual yang berkewajiban untuk tidak menyebarkan kepada umum identitas dan data diri dari pembeli, tetapi ternyata penjual melakukannya. Demikianlah aplikasi dari wanprestasi yang mungkin terjadi dalam transaksi *e-commerce*. Wanprestasi yang dilakukan oleh penjual atau *merchant* tentu saja sangat merugikan pihak pembeli. Akan tetapi, untuk mengajukan tuntutan, pembeli harus mendahului tuntutan dengan somasi. Somasi tersebut berupa peringatan agar penjual melaksanakan kewajibannya. Jika somasi tersebut tidak dihiraukan penjual berada dalam keadaan wanprestasi. Somasi tidak diperlukan jika penjual keliru berprestasi.<sup>56</sup>

Perikatan yang bersifat timbal balik senantiasa menimbulkan sisi aktif dan pasif. Sisi aktif menimbulkan hak bagi kreditor untuk menuntut pemenuhan prestasi, sisi pasif menimbulkan beban kewajiban bagi debitur untuk melaksanakan prestasi. Pada situasi normal antara prestasi dan kontra prestasi akan saling bertukar, namun pada kondisi tertentu pertukaran prestasi tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga muncul peristiwa yang disebut wanprestasi.

---

<sup>56</sup>*Ibid* Halaman 272

Ketentuan Pasal 1381 KUH Perdata menyebutkan salah satu hapusnya perjanjian atau perikatan adalah karena batal dan pembatalan. Syarat batal sebagai salah satu sebab hapusnya perjanjian adalah jika syarat batal tersebut dicantumkan dalam isi perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak sehingga syarat batal dapat terjadi. Pembatalan seperti ini dapat dimintakan oleh siapa saja yang memiliki kepentingan sesuatu hal yang diperjuangkan karena berkaitan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Sedangkan pembatalan adalah jika salah satu pihak mengajukan atau menuntut pembatalan ke pengadilan atas perjanjian yang telah dibuat.<sup>57</sup>

Berdasarkan Pasal 1266 KUH Perdata, “Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan yang timbal balik, andai kata salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada Pengadilan. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan di dalam persetujuan. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan, maka Hakim dengan melihat keadaan, atas permintaan tergugat, leluasa memberikan suatu jangka waktu untuk memenuhi kewajiban, tetapi jangka waktu itu tidak boleh lebih dari satu bulan.”<sup>58</sup>

Eksistensi sebuah perjanjian harus diakui terlebih dahulu kedudukannya oleh masing-masing pihak. Para pihak telah sepakat untuk tunduk dalam suatu perjanjian yang telah dibuat bersama seperti halnya Undang-undang. Sehingga para pihak harus

---

<sup>57</sup> Ifada Qurrata A'yun Amalia *Op.Cit* halaman 63

<sup>58</sup> *Ibid* 63

melakukan dan melaksanakan janji-janji berupa seluruh kewajiban yang sudah dituangkan di dalam perjanjian agar pihak tersebut mendapatkan haknya. Tidak terkecuali jika para pihak telah sepakat untuk mengesampingkan beberapa Pasal dalam KUH Perdata seperti Pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata di atas.

Persoalan yang timbul dengan kewenangan membatalkan sepihak tentunya akan membawa persoalan hukum baru bilamana pihak lainnya masih mengalami kerugian, sehingga kewenangan pembatalan tanpa proses litigasi sesungguhnya masih meninggalkan persoalan hukum baru, dimana pihak yang merasa dirugikan akan mengajukan tuntutan baru untuk tetap mengatakan bahwa perikatan masih berlaku dan mengikat kepada para pihak serta menyatakan bahwa ada pihak yang melakukan wanprestasi. Namun, ketika hakim menerima bukti berupa perjanjian-perjanjian yang ada itu, pertimbangan hakim menjadi sangat terbatas dengan memperhatikan syarat-syarat pembatalan perjanjian, kalau tidak ada pencantuman syarat-syaratnya maka hakim leluasa untuk memeriksa dan menimbang perkaranya.<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizki Alfarisi jabatan sebagai *Supervisor DSU (Driver sub-unit)* akibat hukumnya apabila *costumer* sering melakukan tindakan pembatalan pemesanan secara sepihak maka perusahaan Gojek *menonaktifkan* (memblokir) akun Gojek *costumer* serta penggunaan layanan pada aplikasi Go-Jek. Akibat hukum yang di dapatkan driver berupa penurunan rating, terkena *suspend* sementara selama 30 menit, serta driver tidak mendapatkan bonus dan point. Hubungan hukum antara pengemudi (*driver*) Go-Jek dengan konsumen

---

<sup>59</sup> *Ibid* halaman 63

adalah pengemudi (*driver*) Go-Jek sebagai penyedia layanan sekaligus pelaksana dan konsumen sebagai pengguna jasa/layanan. Ini tertuang dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) ketentuan penggunaan pada aplikasi Go-Jek yang terdapat dalam aplikasi Go-Jek setelah konsumen mengunduh aplikasi tersebut. Konsumen dianggap menyetujui klausula yang ada dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) disaat ia melakukan tindakan “klik” pada aplikasi. Selain itu sama halnya dengan perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan. Hak dan kewajiban dari para pihak ini pun berbeda yang akan dijelaskan dalam Perjanjian Elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan antara PT GO-JEK Indonesia dengan pengemudi Go-Jek. Hubungan hukum antara PT GO-JEK Indonesia dengan konsumen.<sup>60</sup> Hubungan hukum antara PT GO-JEK Indonesia dengan konsumen juga dapat dilihat pada ketentuan penggunaan. Dalam *e-contract* tersebut dijelaskan bahwa, PT GO-JEK Indonesia sebagai penyedia aplikasi sebagai sarana untuk menemukan layanan antara penyedia layanan (dalam hal ini pengemudi Go-Jek) dengan konsumen.

Moda transportasi berbasis *online* menjadi populer di kalangan masyarakat Indonesia dan keberadaannya bertambah semarak menghiasi keberanekaragaman moda transportasi konvensional. Kehadiran *Gojek*, *Grabbike*, *Grabtaxi*, *Uber*, dan sejenisnya baik roda dua maupun roda empat berbasis aplikasi *online* disambut suka cita oleh masyarakat, karena proses pemesanannya yang mudah dan praktis. Dari segi keamanan, identitas pengemudi mudah dipertanggungjawabkan dan yang menjadi

---

<sup>60</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib

daya tarik lebih adalah biaya lebih murah dibandingkan dengan menyewa moda transportasi konvensional lainnya. Cara pemesanan transportasi *online* dengan transportasi konvensional pun berbeda. Pada transportasi *online*, konsumen hanya bisa memesan melalui aplikasi yang telah ditentukan. Dikarenakan pemesanannya secara *online*, maka pengaturannya tidak lepas dari Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE Perubahan No. 19 tahun 2016) Pasal 1 angka 7 menyatakan “kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”.<sup>61</sup>

Layanan pada aplikasi Go-Jek, konsumen melakukan pemesanan atas layanan yang diinginkan pada aplikasi tersebut. Informasi yang dicantumkan dalam aplikasi akan ditindaklanjuti berdasarkan pesanan yang selanjutnya dikirimkan kepada *server* Go-Jek. Dalam hal perjanjian elektronik (*e-contract*) PT GO-JEK Indonesia dalam pengelolaan aplikasi pelaksana layanan. Hubungan konsumen hanya menyadari bahwa pemesanan atas layanan yang ia buat hanya berhubungan dengan pihak PT GO-JEK Indonesia dalam aplikasi dan pengemudi (*driver*) Go-Jek yang akan melaksanakan layanan tersebut.<sup>62</sup>

Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Rizki Alfarisi yang di derita pengemudi (*driver*) Go-Jek yang dilakukan konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam pemesanan makanan melalui fitur layanan *Go-Food* itu terkait beberapa hal yaitu adanya *order* fiktif. *Order* fiktif adalah *orderan* yang dilakukan oleh konsumen

---

<sup>61</sup> Lalu Annas Zullaifi. *Op.Cit* halaman

<sup>62</sup> *Ibid.* halaman 93

yang tidak bertanggung jawab dengan berdalih memesan makanan tetapi saat makanan sudah diantarkan ke tempat konsumen ternyata alamat/ nomor rumahnya tidak ditemukan atau alamatnya sudah ditemukan tetapi ketika dihubungi kembali tidak ada respon dari konsumen. Pembatalan *order* ketika makanan telah dipesan dan dibayarkan oleh mitra kepada restoran menyebabkan kerugian yang diderita oleh mitra terkait pemesanan makanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam fitur layanan *Go-Food* yang dibayarkan secara tunai, antara lain uang yang telah dibayarkan oleh mitra kepada restoran hilang/ hangus, rugi dalam hal waktu dalam perjalanan dan menunggu kabar dari konsumen saat makanan sudah diantar ke tempat konsumen, rugi dalam hal uang bahan bakar motor yang dikeluarkan pada saat proses pengantaran makanan ke tempat konsumen.<sup>63</sup> Artinya konsumen telah melanggar Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai bagi mereka yang membuatnya. persetujuan itu tidak dapat di Tarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang di tentukan oleh undang-undang.persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”.<sup>64</sup> Akibat hukum atau sanksi yang diberikan Gojek apabila *costumer* sudah melebihi dari 3 kali melakukan tindakan pembatalan

---

<sup>63</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib

<sup>64</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER)

pemesanan secara sepihak maka perusahaan Gojek menonaktifkan (memblokir) akun Gojek *costumer*.<sup>65</sup>

Berbicara mengenai transaksi umumnya orang akan mengatakan bahwa hal tersebut adalah perjanjian jual beli antara pihak yang bersepakat untuk itu dalam lingkup hukum sebenarnya istilah transaksi adalah keberadaan suatu perikatan ataupun hubungan hukum yang terjadi para pihak. Jika berbicara mengenai transaksi sebenarnya berbicara mengenai aspek materil dari hubungan hukum yang disepakati oleh para pihak Pasal 1338 Jo 1320 KUH Perdata sehingga sepatunya bukan berbicara mengenai perbuatan hukumnya secara formil, Kecuali untuk melakukan hubungan hukum yang menyangkut benda yang tidak bergerak, sepanjang mengenai benda tidak bergerak, hukum akan mengatur benda tidak bergerak. Sepanjang mengenai barang tidak bergerak hukum akan mengatur mengenai perbuatan hukum itu sendiri yakni dilakukan secara terang dan tunai .<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizki Alfarisi ,yang diderita oleh mitra/pengemudi Go-Jek ini terjadi bukan akibat dari kesalahan yang dilakukannya sendiri melainkan perbuatan wanprestasi dari konsumen. Maka, dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab adalah PT GO-JEK Indonesia. Tanggung jawab ini nantinya akan berkaitan dengan ganti rugi. Ganti rugi terbagi atas dua bentuk, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan karena perbuatan melawan hukum. “Ganti rugi yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban

---

<sup>65</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib

<sup>66</sup> Edmon Makarim. *Op.Cit.* halaman 254

utama atau kewajiban sampingan dalam perjanjian. Kewajiban untuk membayar ganti rugi tidak lain dari pada akibat penerapan ketentuan dalam penerapan perjanjian yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Dengan demikian bukan undang-undang yang menentukan apakah harus dibayar ganti rugi”<sup>67</sup>

Khazanah hukum kontrak yang dimaksud dengan pembatalan kontrak pada dasarnya adalah suatu keadaan membawa akibat suatu hubungan kontraktual itu dianggap tidak pernah ada. Dengan pembatalan kontrak, maka eksistensi kontrak dengan sendiri dihapus, akibat hukum kebatalan yang menghapus eksistensi kontrak.

Pemahaman mengenai pembatalan kontrak seharusnya digabungkan dengan tidak dipenuhinya syarat sah kontrak yaitu:

- a. Tidak terpenuhinya unsur subjektif apabila kontrak tersebut lahir karena karena ketidakcakapan (*Onbekwaamheid*) Pasal 1320 BW syarat 1 dan 2 sehingga berakibat kontrak tersebut dapat dibatalkan (*vernietigbaar*)
- b. Tidak dipenuhinya unsure objektif apabila terdapat kontrak yang tidak memenuhi syarat objek tertentu atau tidak mempunyai causa atau causanya tidak diperbolehkan ( Pasal 1320 BW angka 3 dan 4 jis 1333, 1337, 1339 BW) sehingga berakibat Kontrak tersebut batal demi hukum.

Kasus-kasus yang berhubungan dengan transaksi di internet khususnya mengenai cacat produk informasi dalam *webprestising* yang tidak jujur atau

---

<sup>67</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib



keterlambatan pengiriman barang, marak dialami konsumen. Berlainan dengan konsumen Indonesia yang jarang melakukan tindakan pengaduan terhadap ketidakadilan yang dialaminya, Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut serta hak untuk mendapatkan kompensasi (ganti rugi).<sup>68</sup>

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizki Alfarisi upaya ganti rugi dan tanggung jawab yang dilakukan oleh PT GO-JEK Indonesia ini sudah cukup seimbang dengan mengganti sesuai dengan nominal kerugian yang dialami oleh pengemudi Go-Jek walaupun tidak disertai biaya/ongkos pengiriman. Tetapi, dalam hal pelaksanaan pemberian ganti rugi ini seharusnya bisa dikembalikan secepat mungkin karena untuk membantu para pengemudi Go-Jek dalam memutar modalnya jika ada pemesanan makanan melalui *Go-Food* kembali, dan pemblokiran akun konsumen pun di rasa kurang relevan jika tidak ada upaya pembenahan sistem berupa verifikasi ktp (kartu tanda penduduk) setiap akun konsumen yang mendaftar. Dengan cara diblokir pun, konsumen yang tidak bertanggung jawab masih bisa membuat akun kembali dengan nama, *e-mail*, dan nomor telepon genggam yang berbeda. Perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan dan ketentuan penggunaan ini memang tidak ditemukan adanya klausul yang menjelaskan tentang tanggung jawab para pihak dalam penggunaan fitur layanan Go-food apabila kesalahan dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab kepada mitra (pengemudi Go-jek).<sup>69</sup>

---

<sup>68</sup> Edmon Karimin *Op.Cit* halaman 284

<sup>69</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib

### **C. Perlindungan hukum terhadap *driver* ojek *online* yang di Batalkan konsumen**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa semua Undang-undang yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur Khusus oleh undang-undang peraturan perundang-undangan tentang konsumen atau perlindungan konsumen ini dalam kaidah-kaidah hukum peraturan perundang-undangan umum yang mungkin atau dapat mengatur atau melindungi hubungan dan masalah konsumen dengan penyedia barang dan jasa.<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Rizki Alfarisi *Supervisor* Go-Jek bahwa *Driver* harus melaksanakan tugasnya sebaik mungkin. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawabnya berdasarkan perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan yang sudah dijelaskan sebelumnya. Ketika pengemudi Go-Jek tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, maka ia harus bertanggung jawab berdasarkan apa yang sudah diatur dalam perjanjian, salah satunya adalah kebijakan pembatalan yang mengatur *Driver* untuk tidak membatalkan order yang masuk. Apabila *Driver* terlalu banyak membatalkan order dalam waktu tertentu, *Driver* berpotensi menerima *suspend* sementara sampai dengan 30 menit di mana *Driver* tidak dapat menerima order, dan *driver* gojek yang melakukan pembatalan akan dikenakan sanksi sebagaimana yang telah di atur di tata tertib Gojek (Tartibjek). Pembatalan ini dapat dilakukan melalui beberapa cara, yakni aplikasi GO-JEK *driver*, *callcenter*, ataupun

---

<sup>70</sup> Celina Tri Kristiyanti *Op.Cit* halaman 47

ketika *driver* meminta *costumer* membatalkan *order*. Tetapi apabila pengemudi Go-Jek sudah melaksanakan tugasnya, misalnya dalam layanan *Go-Food* dengan mengantarkan pesanan makanan sesuai alamat konsumen tetapi konsumen malah sulit dihubungi atau sudah memesan kepada restoran tetapi dibatalkan oleh konsumen, maka sangat tidak adil bagi pengemudi Go-Jek untuk menanggung kerugiannya sendiri. tetapi memang ada konsumen yang tidak beritikad baik (tidak bertanggung jawab). Untuk itu diperlukan upaya perlindungan hukum bagi para pihak, dalam hal ini khususnya pengemudi Go-Jek.<sup>71</sup>

Media internet dalam dunia perdagangan/bisnis banyak hal-hal yang akan berubah, seperti masalah kedekatan para pihak (konsumen dan produsen) dalam bertransaksi menjadi renggang, karena masing-masing pihak tidak mengenal secara dekat, pengenalan hanya diketahui melalui media internet, tidak jelas mengenai produk yang ditawarkan, terlebih apabila produk yang ditawarkan memerlukan pengenalan secara fisik misalnya parfum, kepastian bahwa barang yang dikirimkan sesuai dengan barang yang dipesan, padahal kita ketahui bahwa hubungan timbal balik antara konsumen dengan pelaku usaha senantiasa dimaksudkan agar kedua belah pihak sama-sama menikmati keuntungan.<sup>72</sup>

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negeligen*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Hal ini dapat ditemukan dalam rumusan teori *negeligen*

---

<sup>71</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib

<sup>72</sup> Masri Sunusi. *Op.Cit.* halaman 101

yaitu *The Failure to exercise the standard of care that reasonably prudent person would have exercised in a similar situation*. Berdasarkan Teori kelalaian produsen berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan Faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen *negelince* dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:<sup>73</sup>

1. Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian tidak sesuai dengan kehati-hatian yang normal
2. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat
3. Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata (*proximate cause*) dari kerugian yang timbul

Pada dasarnya instrumen perlindungan konsumen dalam suatu transaksi perdagangan (*e-commerce*) diwujudkan dalam dua bentuk pengaturan, yakni perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undang tertentu yang sifatnya umum, serta perlindungan hukum berdasarkan perjanjian khusus yang dibuat oleh para pihak, dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dengan produsen. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa *e-commerce* memiliki karakteristik tersendiri apabila dibandingkan dengan transaksi konvensional/tradisional. Akibatnya ketentuan yang pada undang-undang perlindungan konsumen tidak dapat diterapkan secara penuh pada transaksi *e-commerce*, maka perlu diberikan pedoman terkait dengan

---

<sup>73</sup> Zulham. *Op.Cit* halaman 84

perlindungan konsumen pada transaksi ini. Pedoman yang perlu diperhatikan dalam penerapan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* yakni :<sup>74</sup>

a. Dari sisi produsen/pelaku usaha

Kedudukan produsen/pelaku usaha dalam hubungannya dengan transaksi perdagangan relatif lebih kuat apabila dibandingkan dengan konsumen, yakni produsen/pelaku usaha berada pada pihak penyedia produk sedangkan konsumen berada pada pihak yang membutuhkan produk, sehingga apapun yang ditentukan oleh produsen/pelaku usaha, sepanjang konsumen membutuhkan produk itu maka konsumen akan menyetujuinya. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, maka perlindungan terhadap konsumen dapat diberikan dalam bentuk :

- 1) Pemberitahuan identitas produsen/pelaku usaha secara jelas yang meliputi alamat tempat berusaha (termasuk *e-mail*), telepon, jenis usaha yang dikelola, apabila memiliki pabrik, perkebunan atau tempat pengolahan lainnya maka dicantumkan alamat pabrik perkebunan tersebut.
- 2) Apabila produsen/pelaku usaha merupakan kantor/perusahaan cabang harus diberitahukan alamat kantor/perusahaan induknya.
- 3) Memiliki ijin yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang untuk menyelenggarakan bisnisnya.<sup>75</sup>

b. Dari sisi konsumen.

---

<sup>74</sup> Masri Sunusi. *Op.Cit.*halaman 102

<sup>75</sup> *Ibid* halaman 103

Konsumen sebagai pihak yang membutuhkan produk seringkali sebelum mulai melakukan transaksi diharuskan untuk memberikan informasi yang lengkap mengenai identitas diri atau perusahaan (jika konsumen adalah perusahaan). Hal yang wajar apabila produsen berkepentingan atas informasi tersebut karena melalui informasi inilah produsen dapat menilai kredibilitas konsumen, apakah konsumen adalah pembeli yang sungguh-sungguh atau tidak. Sebaliknya apakah ada jaminan bahwa data diri/identitas konsumen tidak digunakan oleh produsen seperti untuk pengiriman brosur pemasaran perusahaan. Padahal konsumen sangat memperhatikan aspek keamanan dan kerahasiaan dari informasi pribadinya dalam *online transaction* untuk melindungi konsumen dari penyalahgunaan informasi, maka perlu ada jaminan dari produsen/pelaku usaha bahwa data/identitas konsumen tidak akan dipergunakan secara menyimpang diluar peruntukannya tanpa seijin konsumen.<sup>76</sup>

c. Dari sisi produk (barang dan/jasa)

Informasi produk sangat penting diketahui oleh konsumen, karena melalui informasi ini konsumen dapat mengambil keputusan untuk melakukan transaksi atau tidak. Tingkat pengenalan konsumen pada produk yang akan dibeli beragam macamnya, bagi konsumen yang sudah mengenal produknya, maka informasi tidak begitu penting, tapi bagi konsumen yang tidak tahu (awam), maka pengenalan produk melalui informasi sangat penting., karena salah dalam memilih produk dapat merugikan konsumen. Produsen dalam menawarkan produknya (barang dan/Jasa), diwajibkan untuk:

---

<sup>76</sup> *Ibid.* halaman 104

1. Memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak di sesatkan terutama informasi yang sifatnya mendasar (kualitas produk apakah asli atau imitasi, baru atau bekas, jenis produk , ukuran dsb) disamping informasi-informasi lain yang relevan .
2. Informasi mengenai produk harus diberikan melalui bahasa yang dimengerti dan tidak menimbulkan penafsiran secara berlainan.
3. Memberikan jaminan bahwa produk yang ditawarkan aman, nyaman untuk dikonsumsi atau dipergunakan.
4. Memberikan jaminan bahwa produk yang diterima sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh produsen pada saat di iklankan/promosikan di internet.<sup>77</sup>

d. Dari Segi Transaksi

Perlu diketahui bahwa tidak semua konsumen paham dalam melakukan transaksi melalui media internet, sehingga produsen perlu mencantumkan dalam *websites*-nya informasi yang lebih jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi serta hal-hal lainnya berkenaan dengan transaksi . Dengan diterapkannya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e- commerce* , maka kedudukan konsumen yang tadinya cenderung menjadi sasaran pelaku usaha untuk meraih keuntungan sebesar-besarnya, dengan adanya intervensi negara diharapkan

---

<sup>77</sup> *Ibid* halaman 104

kepentingan konsumen dalam transaksi *e-commerce* dapat terlindungi dari praktik-praktik merugikan konsumen.<sup>78</sup>

Aktivitas ekonomi dirasakan hidup bila tercipta suasana yang mendukung kelancaran arus produksi barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Globalisasi ekonomi ditandai dengan perdagangan bebas belum banyak memberikan perbaikan ekonomi di Indonesia. Anggapan bahwa perdagangan bebas menggunakan konsumen dalam bentuk mutu dan harga barang, barangkali masih merupakan mitos yang di ciptakan untuk mempertahankan dominasi perusahaan/produsen atas konsumen dalam sistim ini sengketa konsumen disini dibatasi pada sengketa perdata masuknya suatu sengketa/ perkara kedepan pengadilan bukanlah karena kegiatan hakim melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu produsen ataupun konsumen. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja diantara para pihak secara suka rela.<sup>79</sup>

Prosedur berperkara didahului dengan pendaftaran surat gugatan di perkara perdata di pengadilan negeri sebelumnya itu berarti surat gugatan harus sudah dipersiapkan dahulu secara teliti dan cermat Pasal 45 Ayat (1) menyatakan :<sup>80</sup>

1. Setiap Konsumen yang dirugikan dapat mengugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

---

<sup>78</sup> *Ibid.* halaman 104

<sup>79</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti *Op.Cit* halaman 175

<sup>80</sup> *Ibid* halaman 179



2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana diatur dalam undang-undang
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Rizki Alfarisi *Supervisor* Gojek mengatakan perusahaan Gojek bertanggung jawab terhadap pembatalan pemesanan secara sepihak yang dilakukan konsumen kepada *Driver* Gojek dengan persyaratan *Driver* wajib melapor ke *Call Center For Drive Service* atau E-mail ke [Costumerservice@gojek.com](mailto:Costumerservice@gojek.com). Selanjutnya perusahaan akan melakukan tindakan pengecekan terlebih dahulu mengenai riwayat dari *Driver* Gojek tersebut, Apabila setelah melakukan proses pengecekan *driver* gojek dirugikan atas pembatalan pemesanan yang dilakukan konsumen maka perusahaan akan menindaklanjuti. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Gojek terhadap *driver* yang dirugikan konsumen karena pembatalan sepihak adalah, PT Gojek akan mengganti rugi sesuai dengan nominal kerugian yang dialami oleh pengemudi Go-Jek walaupun tidak disertai biaya/ongkos pengiriman, serta akun Gojek milik konsumen yang sering melakukan pembatalan sepihak akan di blokir oleh perusahaan Gojek.<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib

Ditinjau dari KUH Perdata tindakan ganti-rugi yang diambil oleh PT.Gojek sudah sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1243 menyatakan bahwa “Penggantian biaya, kerugian karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atas dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang ditentukan”.<sup>82</sup> Di dalam pemesanan jasa transportasi *online* ada juga sengketa yang bisa timbul antara konsumen dengan jasa penyedia transportasi *online*, sehingga untuk memperoleh keadilan perlunya penyelesaian secara adil. Sengketa dapat terjadi karena berbagai sebab, terutama perbuatan melawan hukum dan cedera janji (*wanprestasi*). Terhadap sengketa yang terjadi, pihak-pihak yang terkait dapat menaruh berbagai keinginan atau harapan. Keinginan ini sangat berpengaruh kepada upaya-upaya penyelesaian sengketa, terutama terhadap penyelesaian sengketa yang ada. Hal ini berkaitan erat dengan putusan yang dapat dihasilkan dari masing-masing cara penyelesaian satu sama lain. Kekeliruan terhadap pilihan cara penyelesaian bukan hanya mendapatkan ketidakpuasan, melainkan kegagalan. Penyelesaian perbuatan melawan hukum dapat diselesaikan melalui pengadilan negeri, sedangkan *wanprestasi* melalui pengadilan negeri, arbitrase atau cara-cara lain yang tersedia. Sengketa yang sering terjadi antara konsumen dengan jasa transportasi *online* antara lain seperti *wanprestasi*, *misscommunication*, pemesanan *fiktif*. Dalam hal pembatalan sepihak yang dilakukan oleh penyedia jasa transportasi *online* ini sanksi yang diberikan oleh perusahaan

---

<sup>82</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER)

penyedia aplikasi biasanya seperti *suspend* (menutup sementara) akun *costumer* selama 7 hari dan akan memblokir akun *costumer* yang berturut-turut membatalkan pesanan secara sepihak agar *costumer* tersebut tidak akan bisa memesan dengan menggunakan layanan yang ada di Gojek, walaupun dengan memblokir akun *costumer* belum efektif dalam mencegah pembatalan sepihak, setidaknya dapat mengurangi laporan-laporan dari *driver* yang masuk ke kantor Gojek mengenai pembatalan sepihak yang dilakukan *costumer*.<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup> Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki alfarisi jabatan sebagai *Supervisor* pihak Kantor Go-Jek Medan Pada 30 Juni 2020 Pukul 15.00 Wib

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Faktor yang menjadi alasan konsumen melakukan pembatalan baik pesanan makanan ataupun pesanan gojek yaitu dikarenakan lamanya pesanan yang ditunggu oleh konsumen sehingga konsumen membatalkan pemesanan terhadap *Driver* Gojek, jaringan *error*, konsumen mengganti lokasi penjemputan, lokasi *Driver* jauh dari tempat penjemputan, banyak juga konsumen yang tidak memberikan alasan dan ada juga faktor orang iseng-iseng dengan memakai aplikasi fiktif untuk memesan dan pada saat makanan sudah dibeli tetapi konsumen tidak bisa dihubungi oleh *Driver* yang membuat *Driver* mengalami kerugian terhadap pesanan yang diminta konsumen apabila dikaji dalam KUH Perdata *costumer* telah melakukan perbuatan wanprestasi yang dimana *costumer* tidak memenuhi prestasinya dalam membuat suatu perjanjian.
2. Akibat hukum terhadap pembatalan yang dilakukan *costumer* adalah kerugian yang diderita oleh mitra/pengemudi Go-Jek ini terjadi bukan akibat dari kesalahan yang dilakukannya sendiri melainkan perbuatan wanprestasi dari konsumen. Maka, dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab adalah PT Go-jek Indonesia sebagai pengelola kerjasama baik mitra, konsumen, serta restoran karena merupakan satu kesatuan dalam aplikasi Go-Jek. Akibat hukum bagi driver berupa penurunan rating, terkena *suspend* sementara selama 30 menit,

serta driver tidak mendapatkan bonus dan point. Akibat hukum bagi konsumen yang sering atau lebih dari 3 kali melakukan pembatalan pesanan secara sepihak maka akun konsumen tersebut akan di blokir atau di *blacklist* oleh PT.Gojek Indonesia.

3. Perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Gojek apabila *driver* dirugikan konsumen karena pembatalan sepihak adalah, dengan mengganti sesuai nominal kerugian yang dialami oleh pengemudi Go-Jek walaupun tidak disertai biaya/ongkos pengiriman, Dengan persyaratan driver wajib melapor terlebih dahulu ke *call center for drive service* Gojek atau *e-mail* ke [Costumerservice@gojek.com](mailto:Costumerservice@gojek.com).

## **B. Saran**

1. Sebaiknya PT. Gojek Indonesia memperbaiki sistem aplikasi agar dapat mengurangi hal-hal yang membuat konsumen membatalkan pesanan, Serta memberikan perlindungan terhadap *driver* ojek *online* terhadap pemesanan *Go-food* yaitu dengan membuat aplikasi memakai dana konsumen dengan memakai *transfer* dana ke PT.Gojek untuk memakai dana konsumen agar tidak terjadi pemesanan fiktif yang sangat merugikan *driver* Gojek *online*.
2. Akibat hukum atas pembatalan pemesanan sepihak yang dilakukan oleh *costumer* kepada *driver* ojek sangat merugikan pihak *driver* yang dimana akibat dari pembatalan pemesanan berdampak berkurangnya *rating driver*, terkena *suspend* selama 30 menit dan tidak mendapatkan bonus dan point. peneliti sangat setuju

apabila *costumer* yang melakukan pemesanan dengan akun fiktif di *suspend* untuk selamanya atau di *blacklist*.

3. Kedepanya PT.Gojek Indonesia membuat perlindungan yang lebih baik lagi terhadap *driver* Gojek agar tidak menjadi korban dari akun fiktif yang merugikan pihak *driver* ojek.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Celina Tri Siwi Kritiyanti. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Edmon Makarim. 2017. *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*. Jakarta. PT. Raja Grafindo.
- Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Medan : Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- P.N.H Simanjuntak. *Hukum Perdata Indonesia*. 2018. Jakarta. Kencana
- Ridwan HR, 2017, *Hukum Administrasi Negara*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Subekti. 2019. *Hukum Perjanjian*. Jakarta . PT. Intermasa
- Titik Triwulan Tutik. 2018. *Hukum Perdata dalam Sistim Hukum Nasional*. Jakarta.Kencana
- Zulham, 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta .Kencana Prenada Media Group.

### B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE Perubahan No. 19 tahun 2016)
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER)

### C. Karya ilmiah, Jurnal, Makalah

- Widi nugrahaningsih. Jurnal. *Implementasi undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen terhadap bisnis.online Website*<https://media.neliti.com/media/publications/163571-ID-implementasi-undang-undang-nomor-8-tahun.pdf>. diakses selasa 21 Juli 2020 Pukul 10.00 Wib
- Lalu Annas Zulaifi. *Hubungam Hukum Antara Konsumen Dengan Jasa penyedia*

*Transportasi Online Dilihat Dari Hukum Perjanjian Website*  
<http://eprints.unram.ac.id/7403/1/JURNAL%20ILMIAH.pdf>.

Masri Sunusi. Jurnal. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen E-commerce Website*  
[http://journal.uinalauddin.ac.id/index.php/al\\_daulah/article/download/1427/1382](http://journal.uinalauddin.ac.id/index.php/al_daulah/article/download/1427/1382)

Retna' Gumanti. *Syarat' Sah' Perjanjian*. Website <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/download/900/840>

Wahyu Hanggoro Suseno. Jurnal. *Kontrak Perdagangan melalui Internet (elektronik Elecktronik Commerce) ditinjau dari hokum perjanjian Website*  
<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/8186/MjA4NzY=/Kontrakperdagangan-melalui-internetelektronic-commerce-ditinjau-dari-hukum-perjanjian-abstrak.pdf>.

Rosdalina Bukido. *Urgensi Perjanjian Dalam Lalu Lintas Hubunga hukum Perdata*. Website <https://media.neliti.com/media/publications/240325-urgensi-perjanjian-dalam-lalu-lintas-hub-4a14d37a.pdf>

Ifada Qurrata A'yun Amalia. Jurnal. *Akibat Hukum Pembatalan perjanjian dalam Putusan Nomor 1572 K/Pdt/2015 Bedasarkan Pasal 1320 dan 1338 Kuh Perdata Website*  
<https://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/bonumcommune/article/download/1750/1482>

#### **D.Internet**

Lbhbudhis. *Kitab undang–undang hokum perdata Perdata* <https://lhbuddhis.wordpress.com/2012/03/10kitab-undang-undang-hukum-perdata.kuhperdata>  
 Sudut Hukum.Portal.Pengertian Ojek Online. Website <https://suduthukum.com/2017/03/ojek-Online.html>



## DAFTAR WAWANCARA

**Narasumber : Rizki Alfarisi (Supervisor DSU)**

1. Apa faktor-faktor alasan konsumen membatalkan pembatalan pemesanan ?

**Hasil wawancara :**

pemesanan jasa transportasi *online* yang menggunakan teknologi aplikasi android dan *IOS*. Aplikasi dapat diunduh melalui *smartphone* ,android juga *IOS*. Awal sebelum menggunakan layanan transportasi *online* adalah melakukan registrasi dengan memasukkan alamat email, nama, nomor telepon, dan *password*. Setelah registrasi berhasil, pengguna dapat memilih layanan yang tersedia di dalam aplikasi. Langkah selanjutnya, setelah memilih layanan pada aplikasi pengguna memasukkan alamat tempat asal dan alamat tujuan. Kemudian aplikasi akan menampilkan informasi mengenai keberadaan pengemudi, prediksi waktu, identitas pengemudi (nama, foto, nomor telepon), dan harga. Setelah proses penggunaan pelayanan selesai, aplikasi transportasi *online* memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi transportasi *online*. Alasan-alasan yang menjadi pembatalan pemesanan yang dilakukan oleh Konsumen di karenakan lamanya Pemesanan yang ditunggu oleh konsumen sehingga Konsumen membatalkan pemesan terhadap *Driver* Gojek, Jaringan *Error*, Aplikasi Gojek *Error*, mengganti lokasi penjemputan, lokasi *Driver* jauh dari tempat penjemputan,

lokasi Driver yang tidak bisa ditemukan , dan banyak juga *costumer* yang tidak memberikan alasan.

2. Apakah banyak laporan dari *driver* yang masuk ke kantor gojek terkait pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen ?

**Hasil wawancara :**

fitur layanan yang sering digunakan oleh konsumen pada aplikasi Go-Jek adalah *Go-Food*. Hal ini dapat dilihat dari segi kepraktisan dan keefektifan waktu dalam membeli makanan yang diinginkan konsumen tanpa harus datang ke restoran. Konsumen dengan mudah dapat memilih menu makanan yang diinginkan pada restoran yang bekerjasama dengan PT GO-JEK Indonesia melalui aplikasi Go-Jek. Pada masa awal mula munculnya GO-JEK di Indonesia banyak terjadi laporan yang masuk ke kantor GO-JEK terkait dengan orderan yang di batalkan secara sepihak oleh konsumen dan sampai saat ini juga masih ada saja laporan terkait pembatalan pemesanan sepihak yang dilakukan konsumen tersebut, tetapi sudah cenderung tidak terlalu banyak seperti dahulu.

3. Bagaimana kebijakan Gojek untuk mencegah dan mengurangi terhadap pembatalan pemesanan sepihak ?

**Hasil wawancara :**

Berikut ini adalah kebijakan GO-JEK mengenai beberapa hal untuk Anda pahami agar Anda dapat lebih mudah menjalankan order dan memperoleh penghasilan lebih.

**2. TOMBOL AKTIF/INAKTIF**

**T: Apa itu tombol AKTIF atau INAKTIF?**

J: Anda bisa menekan tombol menjadi AKTIF (warna hijau) hanya saat Anda siap untuk MENERIMA order. Semakin lama Anda AKTIF, semakin tinggi pula kesempatan Anda untuk menerima dan menyelesaikan *order* dan memperoleh bonus.

**T: Apakah ada risiko dengan menjadi AKTIF?**

J: Jika Anda dalam keadaan diam (sedang makan siang, beristirahat, atau di rumah) dan tetap AKTIF, Anda akan tetap menerima *order* yang jika kemudian Anda ABAIKAN atau TOLAK, hal itu akan berpengaruh terhadap TINGKAT PENYELESAIAN Anda dan Anda bisa kehilangan bonus. Ini akan dijelaskan lebih pada bagian selanjutnya.

### 3. SISTEM ASSIGNMENT

**T: Apa itu ASSIGNMENT?**

J: Dengan sistem ASSIGNMENT, setiap order dikirim oleh Server kepada 1 *Driver* terdekat dan ditampilkan dalam aplikasi selama 10 detik. Ini berarti bahwa ketika Anda melihat *order*, Anda memiliki peluang 100% untuk mendapatkan order tersebut jika Anda menekan tombol **AMBIL** berwarna hijau.

**T: Mengapa kami memperkenalkan sistem ASSIGNMENT?**

J: Kami memperkenalkan sistem ASSIGNMENT untuk memberikan kepastian kepada *Driver* yang menerima dan mendapatkan order, sehingga akan menciptakan sistem yang adil bagi semua *Driver*.

**T:Apakah keuntungannya?**

J: Kami akan selalu mencarikan order terdekat, sehingga Anda bisa menghemat biaya bensin. Anda juga bisa menghemat baterai karena Anda tidak perlu selalu siaga melihat layar *handphone*. Satu order hanya untuk satu *Driver*.

**T: Apakah *AUTOBID* memberikan keuntungan lebih dengan adanya sistem *ASSIGNMENT*?**

J: Karena setiap order hanya dilihat oleh satu *Driver* pada satu waktu, *AUTOBID* tidak akan memberikan keuntungan lebih.

#### **4. *DAILY COMPLETION RATE POLICY* / KEBIJAKAN TINGKAT PENYELESAIAN HARIAN**

**T:Apa itu *DAILY COMPLETION RATE* (Tingkat Penyelesaian)?**

J: Angka yang dihitung berdasarkan jumlah order yang diselesaikan dibagi dengan jumlah order yang masuk ke Aplikasi GO-JEK Driver. (Tidak mengambil orderan, meng-cancel orderan, menghubungi call center untuk cancel order, atau meminta pelanggan untuk meng-cancel orderan akan membuat tingkat penyelesaian menjadi turun).

**T:Apa kebijakan kami?**

J: Dalam satu hari, Anda harus menyelesaikan order dengan *Completion Rate* (Tingkat Penyelesaian) sesuai dengan tingkat performa di kota masing-masing. Untuk melihat tingkat performa di kota Anda, silakan simak di halaman Performa aplikasi GO-JEK *Driver* Anda.

**T: Bagaimana jika saya seorang *Driver* paruh waktu yang tidak peduli tentang bonus?**

J: Untuk Anda para *Driver* paruh waktu, disarankan untuk tidak mengaktifkan aplikasi GO-JEK *Driver* Anda apabila sedang dalam keadaan tidak menerima order.

#### 5. KEBIJAKAN MENERIMA *ORDER*

**T: Apa itu Kebijakan Menerima *Order*?**

J: Kebijakan yang mengatur *Driver* untuk tidak memilih-milih order yang datang. Apabila *Driver* terlalu banyak mengabaikan atau menolak *order* dalam waktu yang ditentukan, *Driver* berpotensi menerima suspend sementara sampai dengan 30 menit.

**T: Mengapa kami memperkenalkan kebijakan ini?**

J: Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan mengurangi lamanya waktu tunggu Pelanggan yang diakibatkan oleh *Driver* yang sering menolak atau tidak menerima *order* yang dikirimkan.

#### 6. CANCELLATION POLICY / KEBIJAKAN PEMBATALAN

**T: Apa itu (Kebijakan Pembatalan)?**

J: Kebijakan yang mengatur *Driver* untuk tidak membatalkan order yang masuk. Apabila *Driver* terlalu banyak membatalkan order dalam waktu tertentu, *Driver* berpotensi menerima suspend sementara sampai dengan 30 menit di mana *Driver* tidak dapat menerima *order*. Pembatalan ini dapat dilakukan melalui beberapa

cara, yakni aplikasi GO-JEK *Driver*, *call center*, ataupun ketika *Driver* meminta Pelanggan untuk membatalkan *order*.

**T: Mengapa kami memperkenalkan kebijakan ini?**

J: Kebijakan ini untuk memastikan bahwa Anda sebagai *Driver* selalu menerima dan menyelesaikan order, dan agar Pelanggan tidak merasa terganggu dengan panggilan yang meminta pembatalan *order*. dan apabila menerima sanksi suspend karena terlalu banyak membatalkan orderan dalam waktu tertentu, silakan periksa *inbox* untuk mengetahui kapan anda bisa mengambil *order* kembali.

4. Siapa yang bertanggung jawab terhadap pembatalan pemesanan secara sepihak ?

**Hasil wawancara :**

Perusahaan Gojek bertanggung jawab atas pembatalan pemesanan yang dilakukan konsumen secara sepihak dengan persyaratan *Driver* wajib melapor ke *Call Center For Drive Service* atau E-mail ke [Costumerservice@gojek.com](mailto:Costumerservice@gojek.com). Dan selanjutnya perusahaan akan melakukan pengecekan terlebih dahulu mengenai riwayat dari *Driver* tersebut. (Halaman 50)

5. Apa yang dilakukan *driver* gojek terhadap pembatalan pemesanan ?

**Hasil wawancara :**

*Driver* akan melaporkan terlebih dahulu ke perusahaan gojek dan melaporkannya melalui *Call Center For Drive Service* dan kemudian perusahaan akan melakukan tindakan dengan melakukan pengecekan 1-2 hari kerja.

6. Bagaimana akibat hukum atas pembatalan pemesanan ?

**Hasil wawancara :**

Akibat hukum bila *costumer* sering melakukan tindakan pembatalan pemesanan secara sepihak maka perusahaan Gojek *menonaktifkan* (memblokir) akun Gojek *costumer* serta penggunaan layanan pada aplikasi Go-Jek. Akibat hukum yang di dapatkan driver berupa penurunan rating, terkena *suspend* sementara selama 30 menit, serta driver tidak mendapatkan bonus dan point.

7. Bagaimana cara penyelesaian yang dilakukan oleh pihak perusahaan guna melindungi hak-hak *driver* gojek ?

**Hasil wawancara :**

Penggunaan layanan pada aplikasi Go-Jek, hubungan hukum antara pengemudi (*driver*) Go-Jek dengan konsumen adalah pengemudi (*driver*) Go-Jek sebagai penyedia layanan sekaligus pelaksana dan konsumen sebagai pengguna jasa/layanan. Ini tertuang dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) Ketentuan Penggunaan pada aplikasi Go-Jek yang terdapat dalam Aplikasi Go-Jek setelah konsumen mengunduh aplikasi tersebut. Konsumen dianggap menyetujui klausula yang ada dalam perjanjian elektronik (*e-contract*) disaat ia melakukan tindakan “klik” pada aplikasi. Selain itu sama halnya dengan perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan, Hak dan kewajiban dari para pihak ini pun berbeda yang akan dijelaskan dalam Perjanjian Elektronik (*E-Contract*) Kerjasama Kemitraan antara PT GO-JEK Indonesia dengan Pengemudi Go-Jek.

8. Apa ada langkah hukum yang dilakukan atas tindakan konsumen yang batal melakukan pemesanan ?

**Hasil Wawancara :**

Perusahaan memberikan tanggung jawab berupa mengganti kerugian yang dialami driver, dengan persyaratan driver melapor ke call center Pt.gojek ,kemudian Pt. gojek pusat akan mengecek melalui sistem gojek.

9. Bagaimana bentuk laporan dari *Driver* yang masuk ke kantor Gojek terkait pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen ?

**Hasil wawancara :**

Keluhan kecurangan yang di derita pengemudi (*driver*) Go-Jek yang dilakukan konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam pemesanan makanan melalui fitur layanan *Go-Food* itu terkait beberapa hal sebagai berikut, adanya *order* fiktif. *Order* fiktif adalah *order* yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dengan berdalih memesan makanan tetapi saat makanan sudah diantarkan ke tempat konsumen ternyata alamat/ nomor rumahnya tidak ditemukan atau alamatnya sudah ditemukan tetapi ketika dihubungi kembali tidak ada respon dari konsumen. Ada beberapa indikasi kecurangan yang ditemukan di lapangan terkait *order* fiktif ini, antara lain: *Order* fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang jail/ iseng; *Order* fiktif yang dilakukan oleh sesama rekan pengemudi (*driver*) Go-Jek; *Order* fiktif yang dilakukan oleh oknum dalam restoran. Pembatalan *order* ketika makanan telah dipesan dan di bayarkan oleh Mitra kepada restoran. Sedangkan, kerugian yang diderita oleh Mitra terkait



pemesanan makanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam fitur layanan *Go-Food* yang dibayarkan secara tunai, antara lain Uang yang telah dibayarkan oleh Mitra kepada restoran hilang/ hangus; Rugi dalam hal waktu dalam perjalanan dan menunggu kabar dari konsumen saat makanan sudah diantar ke tempat konsumen; Rugi dalam hal uang bahan bakar motor yang dikeluarkan pada saat proses pengantaran makanan ke tempat konsumen; Sistem *suspend* yang diberikan apabila Mitra mendapatkan *rating* rendah dari konsumen atau apabila konsumen membatalkan pesanan dapat menurunkan *performa* (banyaknya jumlah *order*/ pesanan dalam bentuk persen) dari Mitra, yang nantinya jika itu terjadi dapat mengakibatkan putusya hubungan kerjasama kemitraan antara Mitra dengan GO-JEK. Sanksi yang diberikan Gojek apabila *costumer* sudah melebihi dari 3 kali melakukan tindakan pembatalan pemesanan secara sepihak maka perusahaan Gojek menonaktifkan (memblokir) akun Gojek *costumer*

10. Bagaimana kebijakan perusahaan gojek terhadap kerugian *Driver* ?

**Hasil Wawancara :**

Upaya ganti rugi dan tanggung jawab yang dilakukan oleh PT GO-JEK Indonesia ini sudah cukup seimbang dengan mengganti sesuai dengan nominal kerugian yang dialami oleh pengemudi Go-Jek walaupun tidak disertai biaya/ ongkos pengiriman. Tetapi, dalam hal pelaksanaan pemberian ganti rugi ini seharusnya bisa dikembalikan secepat mungkin karena untuk membantu para pengemudi Go-

Jek dalam memutar modalnya jika ada pemesanan makanan melalui *Go-Food* kembali.

11. Bagaimana apabila *Driver* Gojek yang melakukan pembatalan secara sepihak ?

**Hasil wawancara :**

*Driver* harus melaksanakan tugasnya sebaik mungkin. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawabnya berdasarkan perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan yang sudah dijelaskan sebelumnya. Ketika pengemudi Go-Jek tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, maka ia harus bertanggung jawab berdasarkan apa yang sudah diatur dalam perjanjian, salah satunya adalah Kebijakan Pembatalan yang mengatur *Driver* untuk tidak membatalkan order yang masuk. Apabila *Driver* terlalu banyak membatalkan order dalam waktu tertentu, *Driver* berpotensi menerima *suspend* sementara sampai dengan 30 menit di mana *Driver* tidak dapat menerima order. Pembatalan ini dapat dilakukan melalui beberapa cara, yakni aplikasi GO-JEK *Driver*, *call center*, ataupun ketika *Driver* meminta Pelanggan untuk membatalkan order. Tetapi apabila pengemudi Go-Jek sudah melaksanakan tugasnya, misalnya dalam layanan *Go-Food* dengan mengantarkan pesanan makanan sesuai alamat konsumen tetapi konsumen malah sulit dihubungi atau sudah memesan kepada restoran tetapi dibatalkan oleh konsumen, maka sangat tidak adil bagi pengemudi Go-Jek untuk menanggung kerugiannya sendiri. tetapi memang ada konsumen yang tidak beritikad baik (tidak bertanggung jawab).

12. Apa sanksi yang diberikan Gojek terhadap konsumen yang sering melakukan pembatalan sepihak ?

**Hasil wawancara :**

Memblokir akun konsumen apabila konsumen yang melakukan pembatalan secara sepihak, Apabila *Driver* gojek yang melakukan pembatalan maka Driver Gojek akan dikenakan sanksi sebagaimana yang telah di atur gojek di Tata Tertib Gojek (Tartibjek).

13. Bagaimana perlindungan hukum terhadap *Driver* Gojek ?

**Hasil wawancara :**

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Rizki Alfarisi, perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Gojek apabila *driver* dirugikan konsumen karena pembatalan sepihak adalah dengan mengganti sesuai dengan nominal kerugian yang dialami oleh pengemudi Go-Jek walaupun tidak disertai biaya/ongkos pengiriman, Serta akun Gojek milik konsumen yang sudah 3 kali melakukan pembatalan sepihak akan di blokir oleh perusahaan Gojek. Dengan persyaratan *driver* wajib melapor terlebih dahulu ke *call center for drive service* atau e-mail ke [Costumerservice@gojek.com](mailto:Costumerservice@gojek.com).

14. Bagaimana penanggulangan atau upaya yang dilakukan perusahaan Gojek agar mengurangi pembatalan pemesanan secara sepihak ?

**Hasil Wawancara :**

Salah satu cara perusahaan Gojek agar mengurangi pembatalan pemesanan secara sepihak dengan menutup sementara akun *costumer* yang melakukan pembatalan pemesanan tanpa ada alasan yang jelas dan apabila akun tersebut melakukan pembatalan pesanan sepihak secara berturut-turut maka perusahaan gojek akan memblokir Akun gojek konsumen , agar konsumen tersebut tidak akan bisa memesan layanan yang ada di gojek.

15. Apakah dengan memblokir Akun konsumen yang berturut-turut membatalkan pesanan secara sepihak dapat mencegah dan mengurangi pembatalan secara sepihak ?

**Hasil wawancara :**

Dengan memblokir akun konsumen yang berturut-turut membatalkan pesanan secara sepihak memang belum dapat mencegah. Tetapi dapat mengurangi pembatalan pesanan sepihak, yang dilihat dari berkurangnya laporan-laporan dari Driver Gojek yang masuk ke kantor gojek.