

**PERLINDUNGAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP
DRIVER GO-JEK ATAS PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI GO-FOOD**

(Studi Kasus Di Kota Madiun)

SKRIPSI



Oleh :

NUR IMROATIN NAJACHA

NIM.102200098

Pembimbing :

AHMAD SYAKIRIN, S.H., M.H.

NIDN : 2009078202

JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2024

ABSTRAK

Najacha, Nur Imroatin, 2024, *Perlindungan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Driver Gojek Atas Orderan Fiktif (Studi Kasus Di Kota Madiun)*. Skripsi Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing: Ahmad Syakirin, S.H., M.H.

Kata Kunci/ Keyword: Perlindungan Hukum, Orderan Fiktif, *Driver Go-jek*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya layanan pesan antar makanan secara online. Berbagai macam dari layanan pesan antar makanan ini memiliki tata cara pembayaran yang dilakukan oleh kedua pihak yaitu driver dari layanan pesan antar makanan dan konsumen yang membeli makanan lewat aplikasi yang tersedia. Hal ini tidak luput dari salah satu aplikasi yang bernama Go-Jek. Go-Jek ini merupakan salah satu layanan yang tersedia dan bisa dirasakan oleh masyarakat di area Madiun. Dalam praktiknya layanan pesan antar makanan Go-Jek secara online ini bisa dilakukan melalui cash maupun COD

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Driver Gojek Atas Pembatalan Orderan Sepihak di Kota Madiun?, (2) Bagaimana Akibat Hukum terhadap Konsumen yang melakukan Pembatalan Sepihak di Kota Madiun?.

Skripsi ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian Normatif-Empiris (*applied law research*). Adapun teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi analisis model Miles & Huberman, yakni reduksi data, pemaparan data, dan penarikan kesimpulan.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) Perlindungan hukum terhadap driver Go-Food akibat kerugian yang timbul dari pembatalan pesanan oleh konsumen menunjukkan bahwa driver sering merasa dirugikan karena ketidakjelasan konsumen terkait pengantaran makanan. Tindakan konsumen tersebut melanggar Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, dalam asas kebebasan berkontrak telah terpenuhi dalam transaksi layanan Go-Food, selanjutnya, ditemukan bahwa kurangnya iktikad baik dari konsumen, yang merupakan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 5 undang-undang tersebut. Jadi, Perlindungan Hukum yang didapatkan oleh driver go-jek berupa klaim reimbursement atau diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). (2) Dalam transaksi Go-Food, akibat hukum pembatalan ditentukan oleh pihak yang melanggar. Jika pembatalan disebabkan oleh kelalaian driver, owner dapat menuntut ganti rugi dari driver. Namun, jika pembatalan dilakukan tanpa alasan sah oleh konsumen, owner memiliki hak menuntut konsumen, sementara driver dapat menuntut owner karena tidak terjalin perjanjian langsung antara driver dan konsumen. Penegakan ketentuan ini memastikan kepatuhan terhadap perjanjian serta perlindungan hak para pihak..

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Nur Imroatin Najacha
NIM : 102200098
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM
POSITIF TERHADAP DRIVER GOJEK ATAS
ORDERAN FIKTIF (Studi Kasus Di Kota Madiun)**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian skripsi.

Ponorogo, 07 November 2024

Mengetahui,


Ketua Jurusan

Hukum Ekonomi Syariah

Menyetujui,

Pembimbing


M. Ilham Tanzilulloh, M.H.I
NIP. 198608012015031002


AHMAD SYAKIRAH, S.H., M.H
NIDN : 2009078202



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

PENGESAHAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Nur Imroatin Najacha
NIM : 102200098
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Judul : **Perlindungan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Driver *Go-jek* Atas Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Transaksi *Go-Food* (Studi Kasus Di Kota Madiun)**

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang Munaqosyah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 20 November 2024

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Syariah pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 5 Desember 2024

Tim Penguji :

1. Ketua sidang : Dr. Ahmad Junaidi, M. H. I.
2. Penguji I : Dr. Hj. Khusniati Rofiah, M. S. I.
3. Penguji II : Ahmad Baihaqi, S.H.I., M.H.

Ponorogo, 5 Desember 2024

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah



SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Imroatin Najacha

NIM : 102200098

Fakultas : Syariah

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Driver Go-jek atas Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Transaksi Go-Food

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya, saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Ponorog yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id.

Adapun isi dari tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis. Demikian pernyataan ini saya buat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 09 Desember 2024

Yang membuat pernyataan



Nur Imroatin Najacha

NIM 102200098

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Imroatin Najacha

NIM : 102200098

Fakultas : Syariah

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Judul : **Perlindungan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Driver Gojek atas Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Transaksi Go-Food (Studi Kasus Di Kota Madiun)**

Menyatakan bahwa naskah skripsi tersebut adalah benar-benar hasil karya sendiri. Di dalam tidak terdapat bagian yang berupa plagiat dari karya orang lain, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan di dalam karya tulis ini, maka saya bersedia menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Ponorogo, 7 November 2024

Yang membuat pernyataan



Nur Imroatin Najacha

Nim. 102200098

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Berkembangnya teknologi saat ini membawa dampak pada tiap-tiap sendi kehidupan manusia. Manusia terpacu untuk melakukan inovasi terbaru untuk mempermudah memenuhi kebutuhan dalam hidupnya. Salah satunya, inovasi teknologi dalam membangun bisnis, hal itu terlihat dari bermunculannya perusahaan rintisan (*startup*) sejak 2015. Startup merujuk pada perusahaan yang bergerak dengan memanfaatkan teknologi informasi dan internet karena biasanya beroperasi melalui website. Kemudahan untuk mengakses yang ditawarkan melalui internet menjadikan beberapa bisnis startup sebagai unicorn di Indonesia.

Fortune mendefinisikan unicorn sendiri sebagai startup yang telah memiliki nilai valuasi lebih dari *US\$* 1 Miliar atau lebih.¹ Valuasi nilai startup ialah nilai ekonomi dari bisnis yang dilakukan sebuah startup, Nilai itu bisa didapatkan baik dari investor pasar publik maupun swasta. Di Indonesia sendiri ada 4 *startup* yang sudah dinyatakan sebagai unicorn yaitu *Go-Jek*, *Traveloka*, *Tokopedia*, dan *Bukalapak*. Yang pertama kali menyandang predikat unicorn adalah *Go-Jek* kemudian tiga startup lainnya.²

¹ Rachmat P Hadi Wibowo, *Analisis Pengimplementasian Unicorn di Indonesia (Universitas Mercubuana, 2018)*, 3.

² *Ibid.*, 6.

PT. *Go-Jek* Indonesia perusahaan yang bergerak dalam bidang teknologi dengan berbagai macam unit layanan jasa. Perusahaan ini berbasis teknologi dan beroperasi secara online, menggunakan aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone*. Dengan aplikasi tersebut konsumen dapat memesan layanan sesuai kebutuhan seperti *Go-ride*, *Go-car*, *Go-food* dan sebagainya, dan pesanan tersebut akan diterima *Driver Go-Jek*.³

Driver merupakan panggilan yang sudah umum digunakan oleh konsumen walaupun mitra menggunakan kendaraan bermotor roda dua. *Driver Go-Jek* ialah pelaku usaha perorangan yang menyediakan jasa layanan dalam bentuk pekerjaan dan melakukan perjanjian kemitraan dengan PT. *Go-Jek* Indonesia sebagai perusahaan teknologi. *Driver Go-Jek* saat ini dikisar berjumlah 1,7 juta orang ialah pihak yang melaksanakan pengantaran dan penjemputan barang atau orang yang telah dipesan oleh konsumen, atau melayani jasa lainnya sesuai yang diterima oleh *Driver* melalui aplikasi, dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh mitra sendiri.⁴ Fitur *Go-Jek* yang cukup populer selain *Go-ride* dan *Go-car* yaitu *Go-food* yang mencapai 50 juta transaksi perbulan pada tahun 2019.

Go-food merupakan fitur dalam *Go-Jek* yang menawarkan jasa pengantaran makanan, Dengan berbagai jenis pilihan makanan dan minuman

³ Ricky fauzi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen *Go-Jek*", *Jurnal Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Sananta Dharma* 5 (3), (Universitas Sananta Dharma , 2017), 203-214

⁴ *Go-Jek*, "Perjanjian Kemitraan", dalam <https://www.Go-Jek.com/app/kilat-contract/> , diakses pada 25 Februari 2024

pada aplikasi *Go-Jek*. Makanan yang telah dipilih konsumen merupakan tanggung jawab dari *driver* untuk menalangi pembayaran makanan sekaligus pengantaran makanan tersebut kepada konsumen. Pesanan *Go-food* yang muncul pada akun *driver* dianggap kesepakatan, karena konsumen telah memilih makanan dan telah mengetahui harga dan ongkos kirim dengan jelas lalu mengklik pada tulisan pesan.

Pembayaran layanan *Go-food* dilakukan saat *driver* sampai pada alamat konsumen, kesepakatan dibuat ketika konsumen setuju untuk membayar pesanan sesuai yang tertera pada aplikasi dan dibayarkan ketika makanan sampai kepada konsumen. Metode pembayaran seperti ini menimbulkan resiko bagi *Driver Go-Jek*, seperti pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen. Penyebab terjadinya pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen yang sering dijumpai karena pesanan tidak sesuai dengan gambar atau keinginan konsumen, pesanan tidak tepat waktu dan hambatan lainnya. Pembatalan tersebut dapat merugikan *Driver Go-Jek*, karena tidak menerima uang ganti yang telah dikeluarkan untuk membayar pesanan konsumen, dan tidak mendapatkan bayaran atau upah seperti yang disetujui pada awal pemesanan. Pembatalan ini berarti mengabaikan yang sudah disepakati sejak awal dan hal tersebut dapat merugikan pihak *Driver Go-Jek* karena jasa yang telah dikeluarkan dan tidak mendapatkan ganti rugi.⁵

Kesepakatan atau perjanjian istilah dalam Islam ialah akad, menurut teori akad merupakan hubungan antara ijab dan qabul yang akan menimbulkan efek

⁵ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2013), 255

pada objeknya. Transaksi terhadap manfaat suatu barang atau jasa dengan suatu imbalan disebut ijarah. Ijarah juga mencakup transaksi terhadap suatu pekerjaan tertentu yaitu adanya imbalan yang disebut upah mengupah. Menerima manfaat dari jasa yang dilakukan oleh *Driver Go-Jek* sebagai layanan titip beli makanan dengan upah mengupah merupakan akad ijarah bil manfa'ah.⁶

Tarif jasa layanan *Go-food* yang sudah disetujui di awal, apabila kewajiban *Driver Go-Jek* telah dilaksanakan seperti membelikan makanan dan memberikan pinjaman uang untuk membayar makanan yang dipesan konsumen, maka hak *Driver* adalah menerima upah atas apa yang dikerjakan.

Pemberian upah merupakan hak atas yang sudah dikerjakan, bahkan haruslah diberikan secepatnya setelah yang dikerjakan selesai, maka berakhirnya akad itu perlulah pemenuhan hak, kewajiban dan menyelesaikan kesepakatan tersebut sampai akhir dari para pihak terkait. Sebagaimana Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْعَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١٧٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (QS. Al-Maidah [5]: 1)⁷

⁶ Dr. Rozalida, M.Ag, *Fiqih Ekonomi Syariah* (Jakarta : Rajawali, 2017), 131.

⁷ Al-Qur'an, 5:1

Dalam ayat tersebut Allah SWT telah dengan jelas mengatakan pemenuhilah akad-akad itu, termasuk hak dan kewajiban para pihak terkait sesuai syariat Islam. Namun pada praktiknya banyaknya transaksi yang tidak terselesaikan secara baik, bahkan sampai menimbulkan kerugian untuk salah satu pihak. Seperti pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen dalam transaksi *Go-food* yang menimbulkan kerugian bagi *Driver Go-Jek* yang tidak menerima upah dan uang ganti pembelian makanan.

Pembatalan sepihak bukan hanya dilarang dalam Islam, namun dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, undang undang ini menjelaskan tentang hak dan kewajiban konsumen (pasal 4 dan 5) dan hak dan kewajiban pelaku usaha (pasal 6 dan 7) yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan transaksi.

Ketika pembatalan sepihak terjadi karena konsumen bebas kapan saja membatalkan pesanan, akan adanya ketidak jelasan tentang pengantian uang yang telah dikeluarkan untuk membeli makanan konsumen, dalam hal ini *Driver Go-Jek* akan mengalami kerugian sebab tidak menerima upah atas apa yang dia kerjakan, maka dari itu diperlukan melakukan penelitian agar mengetahui bagaimana keadilan dan perlindungan yang dapat diperoleh para *Driver Go-Jek* sesuai dengan peraturan undang-undang dan hukum Islam.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai perlindungan hukum bagi *Driver Go-Jek* akibat pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen dalam pemesanan titip beli

makanan *Go-food* dalam aplikasi *Go-Jek*. Agar *Driver Go-Jek* mendapatkan keadilan dan perlindungan yang sesuai. Untuk itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul "*Perlindungan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Driver Go-Jek Atas Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Transaksi Go-Food (Studi Kasus Di Kota Madiun)*".

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Driver Gojek Atas Pembatalan Orderan Sepihak di Kota Madiun?
2. Bagaimana Akibat Hukum terhadap Konsumen yang melakukan Pembatalan Sepihak di Kota Madiun?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk Mengkaji Perlindungan Hukum terhadap Gojek Atas Pembatalan Orderan Sepihak Di Kota Madiun di Kota Madiun
2. Bagaimana Akibat Hukum terhadap Konsumen yang melakukan Orderan Fiktif/Pembatalan Sepihak di Kota Madiun

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan kepustakaan dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah terutama dalam perlindungan hukum menurut Hukum Islam dan Hukum Positif.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti Penelitian ini dilakukan untuk memperluas keilmuan, wawasan, kemampuan, pengalaman serta kesadaran untuk mengkaji peran hukum khususnya perlindungan hukum mengenai pemesanan fiktif *Go-food* pada aplikasi *Go-Jek* dengan pembayaran *COD (Cash on Delivery)* oleh *customer* yang merugikan pihak *Driver Go-Jek*.
- b. Bagi *Driver Go-Jek* Mampu memberikan pengetahuan dan informasi kepada *Driver Go-Jek* dibidang hukum mengenai perlindungan bagi pihak *Driver* dan khususnya dalam lingkup perjanjian dan perlindungan hukum.
- c. Bagi Masyarakat penelitian ini diharapkan mampu menjawab persoalan mengenai perlindungan *driver* akibat pemesanan fiktif pada aplikasi *Go-Jek* sehingga dapat dijadikan acuan dan bahan literasi serta menambah pengetahuan untuk masyarakat umum mengenai perlindungan *Driver Go-Jek* akibat pemesanan fiktif *Go-food* pada aplikasi *Go-Jek* dengan pembayaran *COD (Cash on Delivery)* pada aplikasi *Go-Jek* oleh *customer*.

E. TELAAH PUSTAKA

Penulis mempelajari penelitian hasil sebelumnya dalam bentuk karya ilmiah skripsi yang telah dibuat sebelumnya oleh peneliti terdahulu yang akan digunakan sebagai tolak ukur dalam menentukan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Pertama berjudul “*Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen yang Tidak Beritikad Baik*” oleh Sinthiarahma Felyna Megawati, Universitas Tarumanagara tahun 2020. Penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum terhadap *Driver Go-Jek* yang mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen yang tidak beritikad baik, dikarenakan adanya wanprestasi dalam transaksi tersebut, tertera fitur apa saja yang tersedia dalam *Go-Jek* yakni *Go-Food, Go-Car, Go-Ride, Go-Mart, Go-Send, Go-Shop, Go-Transit, Go-Blue Bird, dan Go-Box*. Namun, permasalahan ini bukan disebabkan oleh *Driver* akan tetapi konsumen yang wanprestasi. Perlindungan hukum yang dibutuhkan karena tidak terpenuhinya suatu hak dan kewajiban *Driver* yaitu hak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai dari konsumen, hal ini tidak terpenuhinya Pasal 6 huruf a dan Pasal 5 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen⁸. Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian ini, sama-sama adanya wanprestasi yang terjadi oleh konsumen kepada *Driver Go-Jek*. Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan fitur, yang mana peneliti terdahulu obyek yang diteliti masih umum di semua fitur aplikasi *Go-Jek*, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada fitur *Go-food*.

Kedua berjudul “*Analisis Hukum Islam Terhadap Praktek Pemesanan Makanan Melalui Jasa Online Go-food Pada Aplikasi GO-JEK di Kota*

⁸ Sinthisrahma Felyna Megawati, *Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik*, *Jurnal Hukum Adigama*, 3.2 (2020), 1309–32 <<https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/view/10616>>.

Surabaya” oleh Mohammad Nurddin, Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel tahun 2018. Penelitian ini berfokus pada praktik yang terjadi dilapangan saat pemesanan makanan melalui aplikasi *Go-Jek* dalam transaksi *Go-food* seperti, adanya akad ija>rah dalam transaksi tersebut, terteraanya fitur apa saja yang tersedia dalam *Go-food*. Setiap mitra mencantumkan harga, dilengkapi foto yang serupa dan alamat lokasi kedai makanan tersebut. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang berapa banyak biaya untuk *driver* dan cara pemesan, pembayaran, dan resiko yang dapat terjadi dalam praktek pemesanan makanan mealui jasa ini untuk konsumen dan untuk *driver* itu sendiri, peninjauan Hukum Islam terhadap pembayaran melalui *Go-pay*, nampak seperti menjual barang yang belum jelas/belum ada serah terima ketika saat itu. Hal ini tidak sejalan dengan larangan Rasulullah untuk menjual barang yang masih belum jelas menjadi miliknya⁹. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah keduanya membahas mengenai kerugian yang dialami *driver* dalam transaksi *Go-food*. Sedangkan perbedaannya penelitian tersebut tidak membahas mengenai pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen dan merugikan *driver*, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan mengkaji perlindungan hukum terhadap *Driver Go-food* atas pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen.

⁹ Mohammad Nurddin, Analisis Hukum Islam Terhadap Praktek Pemesanan Makanan Melalui Jasa Online Go-Food Pada Aplikasi GO-JEK Di Kota Surabaya, Skripsi (Surabaya : Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2018).

Ketiga berjudul “*Tanggung Jawab PT Go-Jek Indonesia terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Go-Jek Melalui Fitur Go-food*” oleh Vanda Widyawati Putri Augustti, Universitas Merdeka Malang tahun 2018. Penelitian ini berfokus pada 3 (tiga) permasalahan, yaitu hubungan hukum antara para pihak dalam fitur *Go-Food*, tanggung jawab *Go-Jek* Indonesia, dan perlindungan hukum terhadap pengemudi *Go-Jek* yang mengalami kerugian dalam hal penggunaan fitur *Go-food* oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab. Dalam penggunaan aplikasi *Go-Jek*, para pihak tunduk pada perjanjian elektronik kerjasama kemitraan. Perjanjian ini tergolong perjanjian baku dan memuat beberapa klausula baku yang dilarang hukum yang berakibat perjanjian dinyatakan batal demi hukum. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat membantu para pihak untuk mengkaji ulang klausula pada perjanjian yang dibuatnya dan kerugian yang dialami oleh pengemudi *Go-Jek* dalam penggunaan fitur *Go-food* oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dapat berkurang¹⁰. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian terdahulu terletak pada peneliti yang memfokuskan pengaturan perlindungan hukum pada *Driver Go-Jek*, dan peneliti terdahulu fokus pada tanggung jawab PT terhadap *Go-Jek Driver*.

Keempat, berjudul “*Perlindungan Hukum Mitra/Driver Ojek Online Menurut Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia*” oleh M. Kharis Mawanda, Fakultas Hukum pada tahun 2018. Dalam penelitian ini yang

¹⁰ Vanda Widyawati Putri Augustti and Sunarjo Sunarjo, *Tanggung Jawab PT Go-Jek Indonesia Terhadap Kerugian Yang Diderita Pengemudi Go-Jek Melalui Fitur Go-Food*, *Jurnal Cakrawala Hukum*, 9.1 (2018), 89–98 <<https://doi.org/10.26905/idjch.v9i1.2119>>.

dijadikan masalah adalah bagaimana pengaturan ojek *online* dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia serta upaya hukum dalam memberikan perlindungan hukum terhadap Mitra/*Driver* ojek *online*. Upaya hukum dalam memberikan perlindungan hukum terhadap mitra/*driver* dapat dilakukan melalui perlindungan preventif dan perlindungan hukum represif. Dengan berkembangnya pola kemitraan bagi hasil yang dituangkan dalam perjanjian kemitraan, seharusnya pemerintah membuat peraturan untuk memberikan perlindungan hukum bagi pihak dalam perjanjian kemitraan bagi hasil tersebut, seperti telah diaturnya mengenai pola kemitraan waralaba. Sedangkan perlindungan hukum represif dapat dilakukan jika terjadi perselisihan atau sengketa. Dalam pasal 5 ayat 1 perjanjian kemitraan telah tertuang klausul tentang penyelesaian sengketa, tetapi klausul dalam perjanjian kemitraan tersebut memberatkan mitra, dikarenakan mitra harus memperkarakan masalahnya dengan PT. *Go-Jek* Indonesia di Pengadilan Jakarta Selatan¹¹. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukann peneliti adalah teori yang digunakan, peneliti memfokuskan landasan teori pada perlindungan hukum dalam UU No 08 Tahun 1999.

Kelima, yang berjudul “Tinjauan Jual Beli COD (Cash On Delivery) Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif Studi Kasus Olshop Dankje2021 di Desa Guwo Mlilir, Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun)” oleh Ninda Sofiyah,

¹¹ M. Kharis Mawanda, *Perlindungan Hukum Mitra/Driver Ojek Online Menurut Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*, Skripsi (Jember : Universitas Jember, 2018).

Fakultas Syariah IAIN Ponorogo tahun 2023. Hasil dari penelitian ini adalah, Pertama, tidak sesuai dengan prinsip-prinsip jual beli menurut Hukum Islam karena barang yang diperjual belikan tidak sesuai dengan yang dipromosikan oleh pemilik usaha dan itu melanggar prinsip jual beli kerugian yang dialami pemilik usaha COD tidak tepat waktu jadi mengulur waktu yang seharusnya sudah di tempat lain, masalah hitungan kadang tidak tepat jika yang membeli barang jika yang membeli temannya, kegiatan COD berada di tempat makan ataupun di tempat yang terkena biaya parkir yang ada malah rugi bukan untung. Kedua, terjadinya wanprestasi yang dialami oleh pemilik usaha yang disebabkan oleh konsumen yang mengakibatkan melanggar asas konsensualisme dalam hukum positif¹². Perbedaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu terletak pada obyek dari jual beli dengan pembayaran menggunakan metode sistem COD (Cash On Delivery), yang mana obyek peniliti yakni Go-Jek Driver, sedangkan peneliti terdahulu studi kasus Olshop Dankje2021 di Desa Guwo Mlilir, Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun.

Keenam, berjudul *“Perlindungan Hukum Kurir Terhadap Pengiriman Paket Cash On Delivery (COD) Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus Kurir JNT Express Desa Ngablak, Kecamatan Karangmalang, Kabupaten Sragen)”* oleh Galan Irlando Putra, Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Salatiga tahun 2022. Hasil penelitian ini adalah Dalam proses jual

¹² Ninda Sofiyah, Tinjauan Jual Beli COD (Cash On Delivery) Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Studi Kasus Olshop Dankje2021 Di Desa Guwo Mlilir, Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun), Skripsi (Ponorogo : IAIN Ponorogo, 2023).

beli tersebut sudah sesuai rukun dan syarat jual beli. Tetapi Dalam praktiknya ada ketidakadilan dalam pengupahan bagi kurir sehingga ada salah satu pihak yang dirugikan, sehingga kurir tidak mendapat haknya yaitu upah atau gaji. Didalam Islam sendiri telah jelas diatur mengenai pengupahan bagi para pekerja, disebutkan di dalam HR. Ibnu Majah (1995) terdapat anjuran untuk membayar upah bagi para pekerja sebelum keringat mereka kering, serta dijelaskan pula dalam QS. Asy syua'ra 26:183 bahwasannya tidak diperbolehkan untuk mengurangi atau tidak memberikan hak-hak orang lain. Kemudian dijelaskan pula dalam pasal 88 Ayat (3) UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan bahwasannya setiap pekerja atau buruh berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan¹³. Perbedaan peneliti ini dengan peneliti terdahulu terletak pada obyek peneliti tersebut yakni *Driver Go-Jek* , sedangkan peneliti terdahulu obyeknya Kurir JNT.

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Normatif-Empiris (*Applied Law Research*). Penelitian Hukum Normatif-Empiris (*Applied Law Research*), yaitu suatu

¹³ Galan Irlando Putra, Perlindungan Hukum Kurir Terhadap Pengiriman Paket Cash On Delivery (COD) Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus Kurir JNT Express Desa Ngablak, Kecamatan Karangmalang, Kabupaten Sragen), Skripsi (Salatiga : Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2022) <<http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/14572/>>.

penelitian yang menggunakan studi kasus hukum Normatif-Empiris berupa produk perilaku hukum. Pokok kajiannya adalah pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Penelitian Hukum Empiris menggunakan studi kasus hukum empiris berupa perilaku hukum masyarakat¹⁴. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*) sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat¹⁵.

Penelitian empiris peneliti gunakan dalam menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan. Penelitian ini disebut sebagai penelitian empiris karena peneliti melakukan penelitian guna melihat permasalahan yang terjadi dimasyarakat mengenai pembatalan pesanan makanan dengan pembayaran *COD (Cash On Delivery)* di aplikasi *Go-Jek* yang dalam prakteknya masih terdapat unsur masalah seperti merugikan pihak *Driver Go-Jek*.

b. Pendekatan Penelitian

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian* (Bandung : PT Citra Aditya Bakti , 2004), 52.

¹⁵ Ediwarman, *Monograf Metodologi Penelitian Hukum* (Medan, 2009), 19.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif dirancang dengan menerapkan analisis isi untuk mendeskripsikan data. Nazir mendefinisikan pendekatan kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan, peristiwa atau kejadian dalam mengumpulkan data kemudian data-data yang didapat dideskripsikan dalam bentuk kata-kata. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan pustaka pada perundang-undangan.

2. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, maka kehadiran peneliti dilapangan diperlukan secara optimal dan sangat penting. Peneliti sekaligus sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis data, penafsir data dan pada akhirnya sebagai pelapor hasil penelitiannya.¹⁶ Kehadiran peneliti bertujuan untuk memperoleh data yang sebenarnya dari objek penelitian dan mengeksploitasi segala sesuatu yang berkaitan dengan fokus penelitian melalui metode wawancara dan pengumpulan dokumentasi.

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai pengamat penuh, yang diketahui informan sebagai subjek penelitian untuk memperoleh data seperti pendapat dari *Driver Go-Jek Food* yang pernah mengalami

¹⁶ Moelong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2013), 168.

pembatalan sepihak yang pelanggannya. Peneliti juga hadir dilapangan sejak diizinkan melakukan penelitian, yaitu dengan mendatangi lokasi penelitian pada waktu tertentu untuk memperoleh data penelitian.

3. Data Penelitian

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data hasil wawancara terhadap *Driver Go-Jek Food* di Kota Madiun yang pernah mengalami pembatalan sepihak oleh pelanggan..
- b. Data tentang perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap *Driver* ojek *online* dalam transaksi pemesanan makanan melalui aplikasi *Go-Jek Food*.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah sumber darimana data akan digali oleh seseorang untuk dijadikan suatu dokumen yang sumber tersebut bias berupa orang, dokumen pustaka, barang, keadaan atau lainnya.¹⁷ Sumber data dalam hal ini terdiri dari :

- a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Dalam penelitian ini sumber data primernya adalah data terkait hasil wawancara dengan *Driver Go-Jek Food* di Kota Madiun tentang kerugian yang dialaminya akibat pembatalan pemesanan makanan oleh pihak konsumen yang

¹⁷ Djaman Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta vc, 2009), 217.

nantinya ada kaitannya dengan UU No 08 Tahun 1999 dan akad Ijarah tentang Hukum Perlindungan Hukum.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sistem pertama. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu sumber data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen-dokumen, *website* dan sumber lain yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pembatalan transaksi *Go-Jek Food*. Data ini merupakan pelengkap yang nantinya secara tegas dikorelasikan dengan data primer, antara lain dalam wujud buku, jurnal dan majalah.¹⁸ Sumber data sekunder yang diperoleh dengan mengadakan studi kepustakaan dengan masalah yang diteliti.

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian untuk mendapatkan data sebagai tujuan utama penelitian¹⁹: metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹⁸ Soerjono Soekamto, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), 12

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2018), 104

a. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk men getahui kegiatan suatu organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai²⁰. Data dalam metode wawancara ini diperoleh dari wawancara para *driver* terhadap perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 dan Akad Ijarah

b. Metode Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat,catatan harian dan sebagainya²¹. Dalam hal ini penulis menggunakan foto atau gambar yang dapat membuktikan adanya perlindungan bagi driver dalam perlindungan konsumen karena adanya orderan fiktif.

6. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh sehingga dapat dipahami dengan mudah dan temuannya

²⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisas I Metodologi ke Arah ragam Varian Kontemporer* (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2007),155.

²¹ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pendek*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 1991), 185.

dapat diinformasikan kepada orang lain²². Dalam menganalisis data penulis menggunakan metode analisis data Interaktif yang diadopsi oleh Miles & Huberman. Menurut Miles & Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi²³. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Dalam pengumpulan data merupakan tahap proses memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian. Tahapan pertama dalam kegiatan diperolehnya tema-tema atau klarifikasi dari hasil penelitian.

b. Penyajian

Dalam tahapan penyajian yakni dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk singkat atau sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan untuk diambil sebuah penarikan atau tindakan.

c. Kesimpulan

Dalam analisis data ini bertujuan untuk menarik kesimpulan yang dapat menggambarkan hal yang terjadi.

²² Muhammad Nadzir, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Ghalia Indonesia,2003),241.

²³ Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), 16

7. Pengecekan Kebasahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu peneliti akan menguji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Teknik ini dapat dicapai salah satunya dengan cara membandingkan data hasil wawancara dengan dokumentasi, kemudian dilakukan pengujian kembali

G. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab. Penulis dalam pembahasannya memakai sistem saling terkait antar masing-masing bagian. Setiap bab terdiri dari sub-sub bab dengan gambaran sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pola dasar dalam memberikan gambaran secara umum dari seluruh skripsi yang melatarbelakangi penulisan skripsi ini. Pada bab pendahuluan ini meliputi sub bab : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Sehingga pada bab ini sangat penting untuk diadakan penulisan karya tulis ini dan kemudian penulis beri bab “Pendahuluan”

BAB II : TINJAUAN TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM

Pada bab kedua ini akan diuraikan tentang pengertian perlindungan hukum, peraturan perundang-undangan tentang UUPK, KUHPer,

Akad Ijrah dan konsep pembatalan sepihak. Pembahasan mengenai Ketentuan penggunaan pada *Go-food*.

BAB III : PRAKTIK PEMBATALAN PESANAN GO-JEK FOOD OLEH KONSUMEN

Pada bab ketiga ini, membahas tentang gambaran umum aplikasi *Go-Jek Food*, transaksi pemesanan makanan pada aplikasi jasa *Go-Jek Food*, praktik pembatalan transaksi pemesanan makanan kepada *Driver Go-Jek Food* dan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Transaksi *Go-Jek Food*.

BAB IV : ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER GOJEK ATAS PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN

Dalam bab keempat, membahas tentang analisis perlindungan hukum menurut UU No 08 Tahun 1999 dan Akad Ijrah terhadap *Driver Go-Jek Food* yang mengalami pembatalan pesanan makanan oleh konsumen

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini merupakan penutup dari pembahasan skripsi ini yang memuat kesimpulan dan saran-saran yang muncul berkaitan dengan pembahasan skripsi.

BAB II

TINJAUAN TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM

A. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

UU RI No. 8 Tahun 1999 secara umum memuat tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dengan tujuan dapat melindungi kepentingan konsumen. Di samping itu undang-undang tentang perlindungan konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha.

Penjelasan mengenai pelaku usaha UU RI no.8 Tahun 1999 terdapat dalam BAB I ketentuan umum pasal 1 bagian 3 Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha dapat menawarkan barang dan jasa, *Driver Go-Jek* termasuk kedalam pelaku usaha perseorangan yang menawarkan jasanya sebagai pengantar orang atau barang yang melakukan perjanjian kerjasama kemitran dengan perusahaan PT. *Go-Jek* Indonesia.¹

¹ Undang-Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 1999

Dalam UU RI No. 8 Tahun 1999 tertuang pada pasal 4, 5, 6, dan 7 yaitu :

a. Pasal 4 :²

Hak konsumen adalah :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 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 mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

² Ibid.

9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.

b. Pasal 5 :³

Kewajiban konsumen adalah :

- 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

c. Pasal 6 :⁴

Hak pelaku usaha adalah :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

³ Ibid.

⁴ Ibid.

- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 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.

d. Pasal 7 :⁵

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- 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

⁵ Ibid.

dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang 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.

B. Akad Pada Transaksi Go-food

1. Akad

a. Pengertian Akad

Akad sebagaimana dikemukakan oleh para Fuqaha adalah mengikatkan dua ucapan atau yang menggantikan kedudukannya yang darinya timbul konsekuensi Syar'i.⁶

b. Rukun-rukun dalam Akad

Adapun rukun akad menurut Fuqaha jumhur terdiri atas:

- 1) Al-'Aqidain ialah para pihak yang terlibat dalam akad. Seperti jual beli, sewamenyewa.
- 2) Ma'qud'alaih ialah objek akad atau benda-benda yang hendak diakadkan.

⁶ Abdul Karim Zaidan, *Pengantar Studi Syari'ah*, (Jakarta: Robbani Press. 2008), 23

3) Shighat al'aqd ialah pernyataan para pihak yang berakad melalui Ijab dan Qabul.

c. Syarat Akad

Fuqaha menetapkan lima syarat yang harus terpenuhi pada obyek akad:

- 1) Obyek akad harus ada ketika berlangsung akad
- 2) Obyek akad harus Maal Mutaqwwim
- 3) Dapat diserahkan-terimakan ketika akad berlangsung
- 4) Obyek akad harus jelas dan dikenali para pihak
- 5) Obyek akad harus suci, tidak Najis, dan tidak Mutanajjis

2. Ija>rah

a. Pengertian Ija>rah

Pengertian ija>rah menurut syariat Islam ialah upah, sedangkan pendapat imam *mazhab fikih islam* berbeda-beda:

Berdasarkan ulama *Syafi'iyah* berpendapat bahwa ija>rah merupakan transaksi terhadap suatu manfaat yang dituju, tertentu, bersifat mubah dan boleh dimanfaatkan, tujuan dari transaksi tersebut dapat diberikan dan dibolehkan menurut syara disertai sejumlah imbalan yang diketahui. Menurut *Hanafiyah* bahwa ija>rah ialah akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu zat yang disewa dengan imbalan. Serta menurut *Sayyiq Sabiq* bahwa

ija>rah ialah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian.⁷

Imbalan itu harus sebanding dengan jasa yang diberikan *Ulama Maliki* terkenal *al-Dardiri* mengatakan bahwa kata ija>rah dan ajar ini sinonim. Kata ija>rah dirujuk kepada al-Qur'an dalam surat Al-Qashah berkenaan dengan pelayanan sewa-menyewa Nabi Musa as oleh Syu'aib atas rekomendasi puterinya setelah Nabi Musa as membantu mereka mencari air:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

قَالَ إِنِّي أُرِيدُ أَنْ أُنكِحَكَ إِحْدَى ابْنَتَيَّ هَاتَيْنِ عَلَى أَنْ تَأْجُرَنِي ثَمَنِي حِجَجٍ فَإِنَّا نَمْتَمَت

عَشْرًا فَمَنْ عِنْدَكَ وَمَا أُرِيدُ أَنْ أَشُقَّ عَلَيْكَ سَتَجِدُنِي إِنْ شَاءَ اللَّهُ مِنَ الصَّالِحِينَ

Artinya :Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: “Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”. berkatalah Dia (*Syu'aib*): “Sesungguhnya aku bermaksud menikahkan kamu dengan salah seorang dari kedua anakku ini,

⁷ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), 114.

atas dasar bahwa kamu bekerja denganku delapan tahun dan jika kamu cukupkan sepuluh tahun Maka itu adalah (suatu kebaikan) dari kamu, Maka aku tidak hendak memberati kamu. dan kamu insya Allah akan mendapatiku Termasuk orang-orang yang baik”⁸.

Berbagai pemahaman diatas menjelaskan mengenai akad ija>rah yang merupakan konpensasi atau memeberikan pengantian atas penggunaan suatu barang atau jasa.⁹

b. Dasar Hukum Ija>rah

1) Landasan Al-Qur’an, Allah berfirman :

QS. Al-Zukhruf [43] : 32

وَرَفَعْنَا الدُّنْيَاَ الْحَيٰوةَ فِي مَعِيشَتِهِمْ بَيْنَهُمْ فَسَمْنَا نَحْنُ رَبُّكَ رَحْمَةً يَفْسِمُونَ اٰهُمْ

سَمَّا حَيِّرَ رَبُّكَ وَرَحْمَتُ سَحْرِيًّا بَعْضًا بَعْضُهُمْ لِيَتَّخِذَ دَرَجَاتٍ بَعْضٌ فَوْقَ بَعْضُهُمْ

يَجْمَعُونَ ﴿٣٢﴾

Artinya : Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhan-Mu?

Kami telah menentukan antara mereka penghidupan

mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah

⁸ Al-Qur’an, 28 : 26-27

⁹ Imam Mustofa, *Fiqih Mu’amalah Kontemporer*, (Depok : PT RajaGrafindo Persada: 2018),

meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan yang lain. Dan rahmat Tuhan-Mu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.¹⁰

2) Landasan *Sunnah*

- a) H.R. *Ibnu Majah* Dari *Ibnu Umar Radliyallaahu 'anhu* bahwa *Rasulullah SAW* bersabda: "Berikanlah kepada pekerja upahnya sebelum mengering keringatnya.
- b) H.R. *Bukhari . Ibnu Abbas* berkata: *Rasulullah SAW* berbekam dan memberikan upah kepada orang yang membekamnya. Seandainya hal itu haram beliau tidak akan memberinya upah.
- c) H.R. *Ibnu Majah* dan *Bukhari* menjelaskan bahwa *Rasulullah* memperbolehkan memberikan upah kepada orang yang memberikan jasanya kepada orang lain. Penghargaan *Rasulullah* terhadap jasa seseorang terlihat bahwa ia mengharuskan orang yang menerima jasa agar membayar upah bagi pemberi jasa. Orang yang memberikan/ menjual jasanya, tentu mengharapkan agar segera dibayar dan tidak ditunda-tunda. Karena menurut *Rasulullah*, seseorang seharusnya membayar gaji orang yang bekerja sesegera mungkin sebelum

¹⁰ Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya : Fajar Mulya, 2012).

keringatnya kering. Menjual jasa kepada orang lain diperbolehkan dalam ajaran Islam. Sama halnya dengan penjualan barang dan komoditas, penjualan jasa diperbolehkan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Sebagai makhluk sosial dan makhluk ekonomi, manusia senantiasa membutuhkan jasa orang lain. Tidak seorang pun manusia di dunia ini yang mampu memenuhi kebutuhannya sendirian tanpa bantuan jasa orang lain, terlebih di zaman moderen sekarang ini ketika kebutuhan manusia semakin kompleks, maka kebutuhan akan jasa orang lain semakin banyak pula.¹¹

c. Rukun dan Syarat Ija>rah

Rukun-rukun dan syarat ija>rah adalah sebagai berikut :

- 1) *Mu'jir* dan *musta'jir*, yaitu orang yang melakukan akad sewa menyewa atau upah-mengupah. *Mu'jir* adalah yang memberikan upah dan yang menyewakan, *musta'jir* adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu. Disyaratkan pada *mu'jir* dan *musta'jir* adalah baligh, berakal, cakap melakukan tasharruf (mengendalikan harta), saling meridhai dan mengetahui manfaat barang yang diakadkan dengan sempurna sehingga dapat mencegah terjadinya perselisihan.

¹¹ H.Idri, *Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi)* (Jakarta : Kencana, 2015), 234.

- 2) *Shigat Ijab Qabul* antara *mu'jir* dan *musta'jir*, *ijab qobul* sewa menyewa dan upah-mengupah.
- 3) *Ujrah*, disyaratkan diketahui jumlahnya oleh kedua belah pihak, baik dalam sewa-menyewa maupun dalam upah-mengupah.
- 4) Barang yang disewakan atau sesuatu yang dikerjakan dalam upah mengupah, disyaratkan pada barang yang disewakan dengan beberapa syarat sebagai berikut ini:
 - a) Hendaklah barang yang menjadi objek akad sewa-menyewa dan upah-mengupah dapat dimanfaatkan kegunaannya.
 - b) Hendaklah barang yang menjadi objek akad sewa-menyewa dan upah-mengupah dapat diserahkan kepada penyewa dan pekerja berikut kegunaannya (khusus dalam sewa-menyewa).
 - c) Manfaat dari benda yang disewa adalah perkara yang mubah (boleh) menurut shara' bukan hal yang dilarang (diharamkan).
 - d) Benda yang disewakan disyaratkan kekal '*ain* (zat)nya hingga waktu yang ditentukan menurut perjanjian dalam akad.¹²

d. Macam-macam Ija>rah dan Hukumnya

Terdapat macam-macam ija>rah dan hukumnya antara lain :¹³

- 1) Ija>rah atas manfaat

¹² Ibid.,119.

¹³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta : Amzah, 2010), 333.

Disebut juga sewa-menyewa dalam ija>rah bagian pertama ini, objek akadnya adalah manfaat dari suatu benda. Misalnya, rumah untuk tempat tinggal tinggal, toko dan kios untuk tempat berdagang, mobil untuk kendaraan atau angkutan, pakaian dan perhiasan untuk dipakai. Adapun manfaat yang diharamkan maka tidak boleh disewakan, karena barangnya diharamkan.

2) Ija>rah atas pekerjaan atau jasa

Disebut upah-mengupah dalam ija>rah bagian kedua ini, objek akadnya adalah amal atau pekerjaan seseorang. Misalnya membangun rumah, menjahit pakaian, mengangkut barang ke tempat tertentu, memperbaiki mesin cuci atau kulkas, dan sebagainya. Orang yang melakukan pekerjaan disebut *ajir* atau tenaga kerja. *Ajir* atau tenaga kerja ada dua macam : ¹⁴

- a) *Ajir* (tenaga kerja) khusus, yaitu orang yang bekerja pada satu orang untuk masa tertentu. Dalam hal ini ia tidak boleh bekerja untuk orang lain selain orang yang telah mempekerjakannya. Contohnya, seseorang yang bekerja sebagai pembantu rumah tangga pada orang tertentu.
- b) *Ajir* (tenaga kerja) mushtarak, yaitu orang yang bekerja untuk lebih dari satu orang, sehingga mereka bersekutu di dalam memanfaatkan tenaganya. Contohnya, tukang jahit, tukang

¹⁴ Ibid., 135

celup, notaris, pengacara, tukang ojek, dan sebagainya. Hukumnya adalah (ajir mushtarak) boleh bekerja untuk semua orang.

e. Pembayaran Upah Jasa dan Sewa Manfaat atau Barang

- 1) Upah jasa : uang upah jasa dibayar ketika pekerjaan selesai dikerjakan. Dan mempercepat dalam bentuk pelayanan atau kesepakatan kedua belah pihak dengan syarat, yaitu mempercepat bayaran.¹⁵
- 2) Sewa manfaat atau barang : uang sewaan manfaat/barang dibayar ketika akad sewa, kecuali bila dalam akad ditentukan lain, manfaat barang yang di-ijarahkan mengalir selama penyewaan berlangsung.¹⁶

f. Pembatalan dan Berakhirnya Akad Ijarah

Ijarah adalah akad yang tidak membolehkan adanya fasakh pada salah satu pihak, karena ijarah merupakan akad pertukaran yang bersifat mengikat (lazim) kedua belah pihak yang melakukannya. Artinya ketika akad terjadi, masing-masing pihak harus menunaikan kewajibannya dan menerima hak masing-masing serta tidak boleh dibatalkan tanpa seizin pihak lain karena terdapat hubungan timbal balik didalamnya.

¹⁵ Sayyiq Sabiq, *Fiqh Sunnah* (Bandung : Alma 'arif, 1988), 27

¹⁶ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), 121

Dengan menepatkan tujuan akad pada awal permulaan akad, agar lebih menuntut kesungguhan diri untuk melaksanakan akad pada masing masing pihak sehingga tujuan akad dapat tercapai. Dan untuk menjamin tercapainya kemaslahatan dalam suatu akad dan menghindari kemudharatan yang dapat di sebabkan oleh salah satu pihak, para fuqaha menegaskan bahwa semua perbuatan yang mengandung tujuan tidak masyru' (bertentangan dengan hukum syara'), sehingga menimbulkan kemudharatan maka hukumnya haram.

Maka akad ijarah tidak dapat dibatalkan kecuali bila didapati hal-hal yang mewajibkan fasakh.¹⁷ Transaksi ijarah menjadi batal dan berakhir dengan sejumlah keadaan berikut:¹⁸

- a. Terjadinya cacat pada barang sewaan yang terjadi pada tangan penyewa.
- b. Rusaknya barang yang disewakan, seperti rumah menjadi runtuh dan sebagainya.
- c. Rusaknya barang yang diupahkan (ma'jur 'alaih), seperti baju yang diupahkan untuk dijahitkan.
- d. Terpenuhinya manfaat yang diakadkan, berakhirnya masa yang telah ditentukan dan selesainya pekerjaan.

¹⁷ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah* (Jakarta : Kencana, 2012), 90.

¹⁸ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), 28.

- e. Menurut Hanafiyah, boleh fasakh ijarah dari salah satu pihak, seperti yang menyewa toko untuk dagang, kemudian dagangannya ada yang mencuri, maka ia dibolehkan mem-fasakhkan sewaan itu

3. **Khiyar**

Kata khiyar dalam bahasa Arab berarti pilihan. khiyar adalah hak yang dimiliki salah satu atau seluruh pihak akad untuk melanjutkan akad atau membatalkannya, baik karena alasan syar'iat atau karena kesepakatan pihak-pihak akad.

Bentuk khiyar yang lazim diimplementasikan dalam transaksi gofood untuk memproteksi pihak konsumen dari pemilihan objek transaksi yang terdapat cacat baik secara nyata pada objek maupun tersembunyi adalah khiyar al-aib.

Secara konseptual khiyar al-aib ialah suatu bentuk khiyar untuk meneruskan atau membatalkan jual beli, karena adanya cacat pada barang yang dibeli, meskipun tidak disyaratkan khiyar. Yaitu hak untuk membatalkan atau melangsungkan akad bagi kedua belah pihak yang berakad, apabila terdapat suatu cacat pada objek kontrak, dan cacat itu tidak diketahui pemiliknya ketika akad berlangsung.

Ketetapan adanya khiyar mensyaratkan adanya barang pengganti, baik diucapkan secara jelas ataupun tidak, kecuali jika ada keridhaan atau kerelaan dari pihak yang berakad. Sebaliknya jika tidak tampak adanya kecacatan barang pengganti tidak diperlukan lagi. 'Aib yang menyebabkan

seorang pembeli memiliki hak untuk mengembalikan barang yang dibeli adalah suatu 'aib (cacat) yang menjadikan turunnya harga barang yang dijual, 'aib yang menghilangkan tujuan yang shahih (benar) bagi si pembeli.

C. Konsep Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Pendapat *Fitzgerald* mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan dilain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.¹⁹

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan

¹⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000), 53.

perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.²⁰

Sedangkan menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.²¹

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.²²

²⁰ Ibid, 69.

²¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya : PT. Bina Ilmu, 1987), 1-2.

²² Setiono. *Rule of Law, Supremasi Hukum*. (Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004), 3.

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.²³

Dari penjelasan diatas, dapat peneliti memberikan kesimpulan bahwa Perlindungan hukum adalah upaya yang dilakukan oleh negara atau otoritas yang berwenang untuk melindungi hak-hak warga negara atau kelompok tertentu melalui peraturan perundang-undangan, kebijakan, dan mekanisme penegakan hukum. Perlindungan ini bertujuan untuk menjaga hak-hak individu atau kelompok dari ancaman atau pelanggaran yang bisa merugikan, serta memastikan adanya keadilan dan keamanan bagi semua pihak yang berada di bawah yurisdiksi negara tersebut.

2. Jenis – Jenis Perlindungan Hukum

Keadilan dibentuk oleh pemikiran yang benar, dilakukan secara adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan. Rasa keadilan dan hukum harus ditegakkan berdasarkan Hukum Positif untuk menegakkan keadilan dalam hukum sesuai dengan realitas masyarakat yang menghendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*Rechtidee*) dalam negara hukum (*Rechtsstaat*), bukan negara kekuasaan (*Machtsstaat*).

²³ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta; Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), 14.

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakkan hukum ada tiga unsur yang harus memperhatikan, yaitu :

a. Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*)

Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti. Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif bukan sosiologi. Kepastian Hukum secara Normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara pasti dan Logis.²⁴

Kepastian Hukum sebagai salah satu tujuan hukum dan dapat dikatakan upaya mewujudkan keadilan. Bentuk nyata dari kepastian hukum adalah pelaksanaan dan penegakan hukum terhadap suatu tindakan tanpa memandang siapa yang melakukan. Adanya kepastian hukum setiap orang dapat memperkirakan apa yang akan terjadi jika melakukan tindakan hukum itu, kepastian sangat diperlukan untuk mewujudkan keadilan. Kepastian salah satu ciri yang tidak dapat dipisahkan dari hukum, terutama untuk norma hukum tertulis. Hukum tanpa nilai kepastian akan kehilangan makna karena tidak dapat di gunakan sebagai pedoman perilaku bagi setiap orang.²⁵

²⁴ Cst Kansil, *Kamus istilah Hukum*, (Jakarta : Gramedia Pustaka, 2009), 385

²⁵ Ibid, 270.

b. Keadilan hukum (*Gerechtigkeid*)

Istilah keadilan (*justitia*) berasal dari kata “adil” yang berarti tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, sepatutnya, tidak sewenang-wenang. Dapat disimpulkan bahwa pengertian keadilan adalah semua hal yang berkenaan dengan sikap dan tindakan dalam hubungan antar manusia, keadilan berisi sebuah tuntutan agar orang memperlakukan sesamanya sesuai dengan hak dan kewajibannya, memperlakukan dengan tidak pandang bulu atau pilih kasih melainkan, semua orang diperlakukan sama sesuai dengan hak dan kewajibannya.²⁶ Sesungguhnya konsep keadilan sangat sulit mencari tolak ukurnya karena adil bagi satu pihak belum tentu dirasakan oleh pihak lainnya. Kata keadilan berasal dari kata adil, yang berarti dapat diterima secara obyektif.²⁷

c. Kemanfaatan hukum (*zwechmatigheid*)

Aliran *Utilitarianisme* mempunyai pandangan bahwa tujuan hukum adalah memberikan kemanfaatan kepada sebanyak banyaknya orang. Kemanfaatan di sini diartikan sebagai kebahagiaan (*happines*), sehingga penilaian terhadap baik-buruk atau adil-tidaknya suatu hukum bergantung kepada apakah hukum itu memberikan kebahagiaan kepada manusia atau tidak. Dengan demikian berarti

²⁶ Manullang E.fernando M, *Menggapai Hukum Berkeadilan*, (Jakarta : Buku Kompas, 2007),

²⁷ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1996), 19.

bahwa setiap penyusunan produk hukum (Peraturan Perundang-Undangan) seharusnya senantiasa memperhatikan tujuan hukum yaitu untuk memberikan kebahagiaan sebanyak-banyaknya bagi masyarakat.

D. Hukum Perjanjian Dalam KUH Perdata

1. Pengertian Perjanjian

Istilah perjanjian merupakan terjemahan dari kata *overeenkomst* (Belanda) atau *contract* (Inggris), ada dua macam teori yang membahas tentang pengertian perjanjian, yaitu teori lama dan teori baru. Menurut teori lama, yang disebut perjanjian adalah perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Lalu, menurut teori baru yang dikemukakan oleh *Van Dunne*, yang diartikan dengan perjanjian, adalah : “*Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.*”²⁸ Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji melaksanakan sesuatu hal.²⁹

Perjanjian dalam KUH Perdata dapat ditemukan dalam Pasal 1313 ayat (1) KUH Perdata berbunyi: “*Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.*” Pasal 1313 ayat (1) KUHPerdata, dapat diketahui bahwa suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji

²⁸ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2006), 161.

²⁹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT. Intermedia, 1990), 1.

untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa tersebut timbul suatu hubungan antara dua orang atau lebih yang dinamakan perikatan.

Perjanjian merupakan sumber penting yang melahirkan perikatan. Selain dari perjanjian, perikatan juga dilahirkan dari undang-undang (Pasal 1233 KUHPerdara) atau dengan kata lain ada perikatan yang lahir dari undang-undang. Pada kenyataannya yang paling banyak adalah perikatan yang lahir karena perjanjian. Tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUHPerdara)³⁰

Perikatan yang lahir dari perjanjian, memang dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat suatu perjanjian. Apabila dua orang mengadakan suatu perjanjian maka mereka bermaksud agar antara mereka berlaku suatu perikatan hukum. Sungguh-sungguh mereka itu terikat satu sama lain karena janji yang telah mereka berikan. Tali perikatan ini barulah putus kalau janji itu sudah dipenuhi.³¹

2. Syarat sah perjanjian

Suatu keabsahan perjanjian merupakan pokok penting dalam hukum perjanjian. Pada pelaksanaan isi perjanjian, yaitu pemenuhan hak dan kewajiban, penuntutan hanya dapat dilakukan oleh pihak satu ke pihak lainnya apabila perjanjian yang dibuat sah menurut hukum.

³⁰ R. Soeroso, *Perjanjian Di Bawah Tangan Pedoman Praktis Pembuatan dan Aplikasi Hukum* (Jakarta : Sinar Grafika, 2011), 3.

³¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT. Intermedia, 1990), 3.

Kesepakatan yang tertuang dalam suatu perjanjian karenanya menjadi aturan yang dominan bagi pihak yang menutup perjanjian.³²

Syarat sah suatu perjanjian menurut hukum haruslah memenuhi persyaratan berdasarkan pasal 1320 KUH Perdata yaitu :

a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Para pihak haruslah sepakat atas segala hal yang terdapat didalam perjanjian, dan memberikan persetujuan maupun kesepakatannya. Persetujuan dapat dinyatakan secara tegas maupun dam-diam.³³ Setuju dan sepakat dilakukan dengan penuh kesadaran di antara para pembuatnya, yang bisa diberikan secara lisan dan tertulis. Kesepakatan yang dibuat oleh para pihak dengan tidak mengandung paksaan, kekeliruan dan penipuan. Kesepakatan dari para pihak merupakan unsur mutlak untuk terjadinya suatu kontrak.³⁴

b. Kecakapan untuk membuat suatu kontrak

Menurut pasal 1329 bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali apabila menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap. Cakap merupakan syarat umum untuk dapat melakukan perbuatan hukum secara sah yaitu harus sudah dewasa,

³² Yahman, *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2011), 51

³³ H. Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata* (Bandung, 2010), 205.

³⁴ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak* (Jakarta: Rajawali Pers, 2007), 14.

sehat akal pikiran dan tidak dilarang oleh suatu peraturan perundang undangan untuk melakukan sesuatu perbuatan tertentu. Seseorang oleh hukum dianggap tidak cakap untuk melakukan kontrak/perbuatan hukum jika orang tersebut belum berumur 21 tahun, kecuali jika ia telah kawin sebelum cukup 21 tahun. Sebaliknya setiap orang yang berumur 21 tahun ke atas, oleh hukum dianggap cakap, kecuali karena suatu hal dia ditaruh dibawah pengampunan, seperti gelap mata, dungu, sakit ingatan atau pemboros.³⁵

c. Suatu hal tertentu

Menurut KUHPerdara hal tertentu adalah satu hal tertentu yang diperjanjikan dalam suatu perjanjian adalah harus suatu hal atas suatu barang yang cukup jelas atau tertentu yakni paling sedikit ditentukan jenisnya sesuai dengan pasal 1333 KUHPerdara. Perjanjian haruslah mengenai barang/objek tertentu atau suatu perjanjian haruslah mengenai suatu hal tertentu.³⁶

d. Suatu sebab yang halal

Syarat sah yang keempat ialah suatu sebab yang halal. Mengenai syarat ini Pasal 1335 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan. Sedangkan

³⁵ H. Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, (Bandung: Alumni, 2010), 208.

³⁶ R. Soeroso, *Perjanjian Di Bawah Tangan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), 13.

Pasal 1337 KUHPerdara menentukan bahwa sesuatu sebab dalam perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.³⁷ Jika objek dalam perjanjian itu illegal, atau bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum, maka perjanjian tersebut menjadi batal. Sebagai contohnya, perjanjian untuk membunuh seseorang mempunyai objek tujuan yang illegal, maka kontrak ini tidak sah.

3. Asas-Asas Hukum Perjanjian

Dalam sebuah perjanjian terdapat asas-asas yang mengatur perjanjian tersebut, antara lain :³⁸

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPer, yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Asas ini merupakan suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:

- 1) Membuat atau tidak membuat perjanjian
- 2) Mengadakan perjanjian dengan siapa pun;
- 3) Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, serta

³⁷ H. Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, (Bandung: Alumni, 2010), 212.

³⁸ Much. Nurachmad, *Buku Pintar Memahami dan Membuat Surat Perjanjian* (Jakarta : Biena Edukasi, 2015), 15.

4) Menentukan bentuk perjanjiannya apakah tertulis atau lisan.

b. *Asas Konsensualisme*

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPer. Pada pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya kata kesepakatan antara kedua belah pihak. Asas ini merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, melainkan cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan adalah persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak. Asas *konsensualitas* mengandung arti bahwa perjanjian terjadi sejak adanya kata sepakat antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Sejak saat itu, perjanjian mempunyai kekuatan mengikat.³⁹

c. *Asas Pacta Sunt Servanda* (Kepastian Hukum)

Asas ini disebut sebagai asas kepastian hukum karena perjanjian yang dibuat secara sah mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Asas *pacta sunt servanda* dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPer.

³⁹ Ronald Saija dan Roger F.X.V Letsoin, *Buku Ajar Hukum Perdata* (Yogyakarta : Deepublish, 2016), 138.

d. Asas Iktikad Baik

Asas ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang berbunyi “*Perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik*”. Asas ini ada dua yaitu subjektif dan objektif. Asas iktikad baik subjektif adalah kejujuran pada diri seseorang atau niat baik yang bersih dari para pihak, sedangkan asas iktikad baik objektif adalah pelaksanaan perjanjian itu harus mematuhi peraturan yang berlaku serta mengindahkan norma-norma keputusan dan kesusilaan.⁴⁰

e. Perjanjian *Online*

Perjanjian dalam transaksi melalui internet Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.

Istilah transaksi merupakan keberadaan suatu perikatan atau hubungan hukum yang terjadi di antara para pihak. Transaksi adalah mengenai aspek materil dari hubungan hukum yang disepakati, sehingga sepatutnya bukan mengenai perbuatan hukum secara formil.

⁴⁰ Much. Nurachmad, *Buku Pintar Memahami dan Membuat Surat Perjanjian* (Jakarta : Biena Edukasi, 2015), 15.

Hukum mengatur mengenai perbuatan hukum tersebut yakni harus dilakukan secara “terang” dan “tunai”⁴¹ yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik. Berdasarkan Pasal 1 angka 17 UU ITE disebut bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.

1) Pada saat mengadakan transaksi elektronik, terdapat beberapa jenis hubungan hukum, yaitu:⁴²

a) *Business to Business*

B to B adalah transaksi antar perusahaan (baik pembeli maupun penjual adalah perusahaan). Biasanya antar pelaku bisnis telah saling mengetahui satu sama lain dan sudah terjalin hubungan yang cukup lama. Pertukaran informasi hanya berlangsung di antara pelaku bisnis yang berinteraksi yang didasarkan pada kebutuhan dan kepercayaan. Perkembangan *B to B* lebih pesat jika dibandingkan dengan perkembangan jenis *e-commerce* lainnya.

b) *Business to Customer*

B to C adalah transaksi antara perusahaan dengan konsumen atau individu. Contohnya adalah *amazon.com*

⁴¹ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 222.

⁴² *Ibid.*, 227.

sebuah situs *e-commerce* yang besar dan terkenal. Pada jenis ini, transaksi disebar secara umum dan konsumen berinisiatif melakukan transaksi. Produsen harus siap menerima respon dari konsumen tersebut. Biasanya sistem yang digunakan adalah sistem web karena sistem ini yang sudah umum dipakai di kalangan masyarakat.

- 2) Pada perkembangannya, pembentukan suatu perjanjian elektronik dapat mencakup hal-hal berikut:⁴³
 - a) Suatu perjanjian yang dibentuk dan disepakati secara sah melalui komunikasi *e-mail*. Penawaran dan penerimaan dapat dipertukarkan melalui *e-mail* atau dikombinasikan dengan komunikasi elektronik lainnya, seperti dokumen tertulis, aplikasi komunikasi, dan lain-lain;
 - b) Suatu kontrak dapat juga dibentuk melalui *website* dan jasa *online* lainnya;
 - c) Kontrak melalui *direct on-line transfer* dari informasi dan jasa;
 - d) Kontrak berisi *Electronic Data Interchange* (EDI) yang menukarkan informasi bisnis secara elektronik dalam *computer processable format* melalui komputer milik mitra dagangnya;
 - e) Kontrak yang bersifat perjanjian lisensi berupa *click-wrap* dan *shrink wrap*.

⁴³ Mieke Komar, *Cyberlaw: Suatu Pengantar*, (Bandung: ELIPS, 2002), 2.

3) Pelaksanaan transaksi elektronik

Pada dasarnya juga terdiri dari penawaran dan penerimaan. Sebab suatu kesepakatan selalu diawali dengan adanya penawaran oleh salah satu pihak dan penerimaan oleh pihak yang lain. Penawaran merupakan suatu usul yang ditujukan kepada pihak lain untuk menutup perjanjian.⁴⁴ Suatu perbuatan seseorang beralasan bahwa perbuatan itu sendiri sebagai ajakan untuk masuk ke dalam suatu ikatan perjanjian dapat dianggap sebagai tawaran penawaran dan penerimaan saling terkait untuk menghasilkan suatu kesepakatan. Dalam menentukan suatu penawaran dan penerimaan dalam transaksi elektronik ini bergantung kepada keadaan dari *cybersystem*.

Suatu kontrak yang dibentuk secara sah melalui komunikasi *e-mail*, penawaran dan penerimaannya dapat dinyatakan melalui *website*, *elektronic mail* (surat elektronik), aplikasi komunikasi ataupun melalui *Electronic Data Interchange*.⁴⁵ Kemudian sebagai bentuk penerimaan, lawan transaksi akan melakukan tahap pembayaran atau persyaratan lain yang ditentukan.⁴⁶ Dengan demikian telah terbentuk suatu perjanjian elektronik.

⁴⁴ J. Satrio, *Hukum Perikatan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), 237,

⁴⁵ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 229.

⁴⁶ *Ibid.*, 230.

Perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak secara elektronik tersebut dapat menjadi dasar dan alat bukti hukum yang sah. Dalam Pasal 5 UU ITE menyebutkan bahwa :

- a) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik, dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah;
- b) Informasi dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.
- c) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan Sistem Elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini.

Dalam melakukan transaksi, para pihak yang terlibat wajib memiliki itikad baik, baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Hal ini secara jelas diatur dalam Pasal 17 dan Pasal 18 UU ITE. Akan tetapi, pelaksanaan transaksi elektronik juga tidak terlepas dari kemungkinan terjadinya wanprestasi. Berdasarkan pasal 21 ayat (1) UU ITE mengatur terkait para pihak yang bertanggungjawab atas akibat hukum dari pelaksanaan transaksi elektronik sebagai berikut: "*Pengirim atau penerima dapat melakukan Transaksi Elektronik sendiri, melalui*

pihak yang dikuasakan olehnya, atau melalui Agen Elektronik.”

Dengan demikian, segala akibat hukum yang timbul dari pelaksanaan transaksi elektronik harus dipertanggung jawabkan oleh para pihak yang bertransaksi apabila transaksi tersebut dilakukan oleh dirinya sendiri, oleh pemberi kuasa apabila dikuasakan, atau apabila dilakukan melalui suatu agen elektronik, maka segala akibatnya hukum dalam pelaksanaannya menjadi tanggung jawab dari penyelenggara agen elektronik.

Agen elektronik merupakan perangkat dari suatu sistem elektronik yang apabila gagal beroperasi sehingga menimbulkan kerugian dalam transaksi elektronik akan dimintakan pertanggungjawaban dari penyelenggara. Akan tetapi, apabila gagal beroperasi akibat kelalaian pengguna layanan, maka pertanggungjawabannya telah lepas dari penyelenggara agen elektronik tersebut.

E. Ingkar Janji (Wanprestasi)

1. Pengertian Wansprestasi

Prestasi adalah suatu yang wajib harus dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan. Prestasi merupakan isi dari pada perikatan. Apabila debitur tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah ditentukan dalam

perjanjian, ia dikatakan wanprestasi (kelalaian)⁴⁷. Ada empat keadaan wanprestasi yakni tidak memenuhi prestasi, terlambat memenuhi prestasi, memenuhi prestasi secara tidak baik, melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya⁴⁸.

2. Landasan Hukum Islam :

a. QS. Ali-Imran [3] : 76

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ ۖ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴿٧٦﴾

Artinya : Bukan begitu! Siapa yang menepati janji dan bertakwa, sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertakwa⁴⁹.

b. QS. Al-Maidah [5] : 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ

مُحَلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۖ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

⁴⁷ H. Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, (Bandung: Alumni, 2010), 218.

⁴⁸ Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, (Bandung: Nuansa Aulia, 2012), 175 .

⁴⁹ Al-Qur'an, 3 : 76

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berhram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki⁵⁰.

c. H.R.Bukari

Dari Abu Hurairah Radliyallaahu 'anhu bahwa Rasulullah Shallallaahu 'alaihi wa Sallam bersabda: "Allah 'Azza wa Jalla berfirman: Tiga orang yang Aku menjadi musuhnya pada hari kiamat ialah: Orang yang memberi perjanjian dengan nama-Ku kemudian berkhiat, orang yang menjual orang merdeka lalu memakan harganya, dan orang yang mempekerjakan seorang pekerja, lalu pekerja itu bekerja dengan baik, namun ia tidak memberikan upahnya.

Apabila Debitur dalam keadaan wanprestasi, kreditur dapat memilih di antara beberapa kemungkinan tuntutan sebagai berikut :

1. Kreditur dapat meminta pemenuhan prestasi saja dari debitur.
2. Kreditur dapat menuntut prestasi disertai ganti rugi kepada debitur sesuai dengan Pasal 1267 KUHPerdara yang mana berbunyi : Pihak terhadap siapa perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih apakah ia, jika hal itu masih dapat dilakukan, akan memaksa pihak yang lain untuk

⁵⁰ Al-Qur'an, 5 : 1

memenuhi perjanjian, ataukah ia akan menuntut pembatalan perjanjian, disertai penggantian biaya kerugian dan bunga.

3. Kreditur dapat menuntut dan meminta ganti rugi, hanya mungkin kerugian hanya karena keterlambatan.
4. Kreditur dapat menuntut pembatalan perjanjian.
5. Kreditur dapat menuntut pembatalan disertai ganti rugi kepada debitur. Ganti rugi itu berupa pembayaran uang denda⁵¹.

Akan tetapi penggantian biaya, kerugian dan bunga karena wanprestasi ini hanya dapat dilakukan apabila debitur telah dinyatakan lalai dalam pemenuhan kewajiban dalam suatu perjanjian, ini berdasarkan pasal 1243 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa :

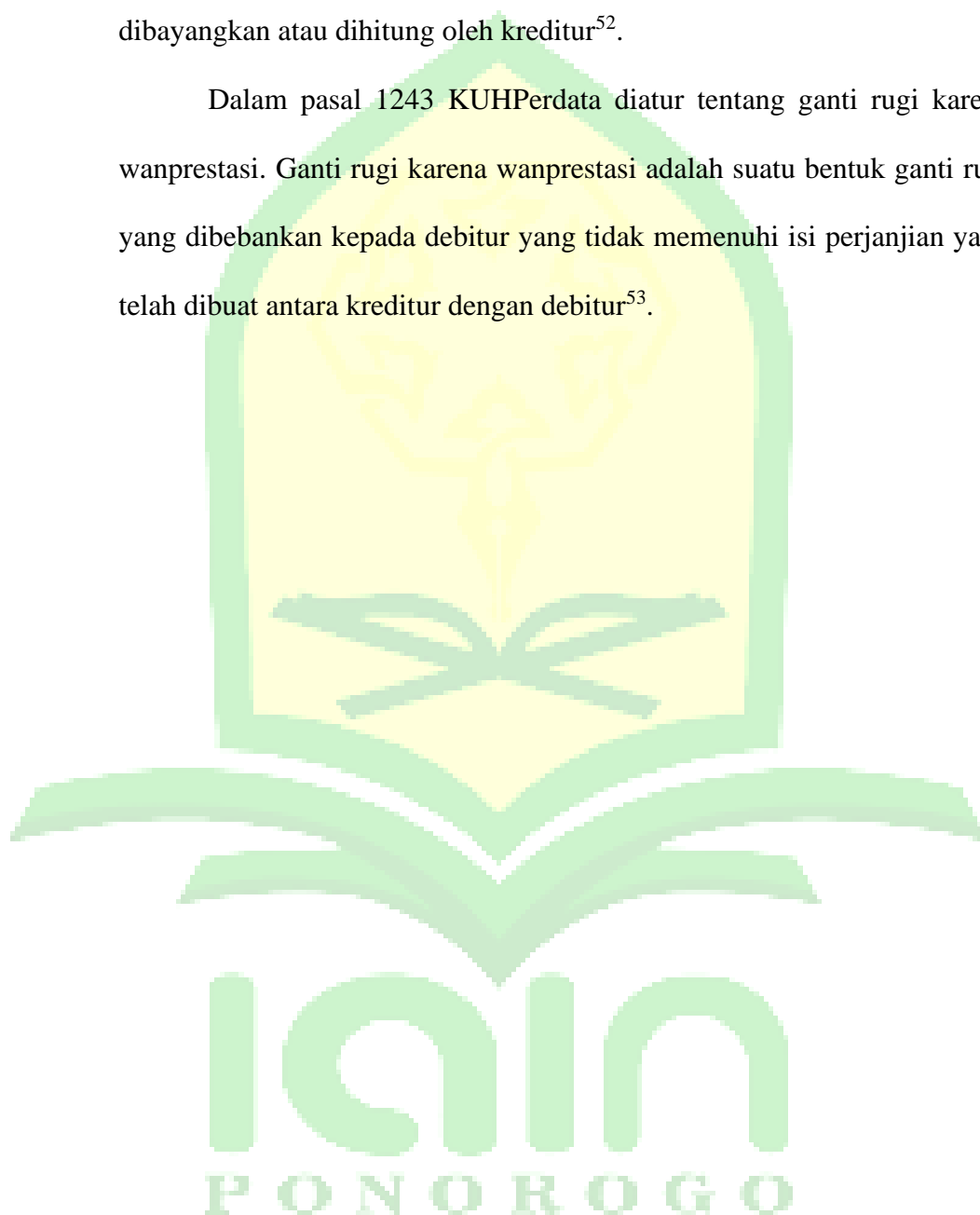
Penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.

Ganti rugi sering disebut dengan tiga unsur seperti biaya, rugi dan bunga. Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan, yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh suatu pihak. Rugi adalah kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditur, yang diakibatkan oleh

⁵¹ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), 96.

kelalaian si debitur. Sedangkan yang dimaksud dengan bunga adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungannya, yang sudah dibayangkan atau dihitung oleh kreditur⁵².

Dalam pasal 1243 KUHPerdara diatur tentang ganti rugi karena wanprestasi. Ganti rugi karena wanprestasi adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat antara kreditur dengan debitur⁵³.



⁵² Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT. Intermasa, 1990), 47.

⁵³ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), 100.

BAB III

PRAKTIK PEMBATALAN PESANAN *GO-JEK FOOD* OLEH KONSUMEN

A. Gambaran Umum Aplikasi *Go-Jek*

GO-JEK merupakan perusahaan teknologi yang berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan *GO-JEK* bertumpu pada 3 nilai pilarnya, yaitu kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Bermula di tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, kini perusahaan PT. *Go-Jek* telah menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna melalui aplikasi di Asia Tenggara.¹

Perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim ini merupakan perusahaan terobosan baru dalam bidang transportasi umum berbasis teknologi informasi berupa aplikasi yang dapat digunakan pada smartphone. Perusahaan startup ini banyak menawarkan fitur dalam aplikasi diantaranya ialah : *Go-Ride*, *Go-food*, *Go-Car*, *Go-Box*, *Go-Clean*, *Go-Send* dan banyak lagi yang bisa membantu konsumen untuk memenuhi kebutuhan.²

¹ Go-Jek Indonesia, Tentang Go-Jek, diakses di <https://www.Go-Jek.com/about/> (pada 3 Agustus 2024 pukul 15.35)

² Go-Jek Indonesia, Produk-produk Go-Jek, diakses di <https://www.go-jek.com/blog/cara-daftar/> (pada 3 Agustus 2024 pukul 15.53)

1. Layanan Aplikasi *Go-Jek*

Sampai saat ini *Go-Jek* terus melakukan berbagai inovasi pada produk-produknya yang ditawarkan dalam aplikasi. produk layanan *Go-Jek* membantu banyak keperluan konsumen. Berikut ini beberapa produk yang dapat ditemukan pada aplikasi *Go-Jek*:³

a. *Go-ride*

Go-Ride merupakan layanan transportasi antar atau ojek menggunakan sepeda motor roda dua, dengan penjemputan yang dilakukan oleh *driver* sesuai yang tertera dalam aplikasi, dan mengantarkan pelanggan menuju lokasi sesuai yang diinginkan, jarak maksimum yang ditemuh *driver* ialah 30 km.

b. *Go-Car*

Go-Car layanan ini hampir sama dengan *Go-ride* yang menyediakan jasa antar namun menggunakan kendaraan roda empat atau mobil, go-car bisa digunakan untuk menuju lokasi secara bersama sekitar 1 sampai 4 orang.

c. *Go-food*

Layanan ini merupakan titik beli makanan, yang dipesan oleh konsumen dalam aplikasi dan *Driver Go-Jek* yang akan melakukan

³ Go-Jek Indonesia, Jenis-jenis Layanan *Go-Jek*, diakses di <https://Driver.gojek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK-1536834537778> (pada 4 Agustus 2024 pukul 14.30)

pembelian menuju restoran atau merchant dalam aplikasi. dengan jarak maksimal pengantaran 25 km.

d. *Go-Mart*

Go-Mart adalah layanan belanja yang memudahkan konsumen untuk mendapatkan barang yang di butuhkan. Berbelanja pada toko yang sudah terdaftar pada go-mart ditempat sekitar, dan pesanan akan diantar kealamat tujuan.

e. *Go-send*

Go-send layanan pengiriman barang atau dokumen untuk area sekitar, mulai dari penjemputan dan mengantarkan barang kealamat tujuan yang dilakukan oleh *Driver Go-Jek* dengan maksimal berat barang 20 kg.

f. *Go-box*

Go-box layanan jasa pindahan dan kirim barang dengan memesan mobil pickup, mobil box, kapan saja membutuhkannya. Misalnya pemindahan atau pengiriman barang yang cukup besar dan banyak.

g. *Go-tix*

Go-tix merupakan layanan pemesanan tiket bioskop secara *online* untuk memudahkan konsumen karena dapat mengetahui jam tayang, harga dan tempat duduk yang dapat kita pilih dan ketahui dimana saja.

h. *Go-med*

Go-med yakni hasil kolaborasi antara *Hallo Dokter* dan *Go-Jek* menjadi *Go-med*, konsumen dapat menanyakan atau berkonsultasi seputar

kesehatan, mendapatkan obat atau vitamin dan sebagainya. Produk yang terdapat pada *Go-med* dijamin ke asliannya karena *gomed* hanya bekerja sama dengan apotik berlisensi yang telah terdaftar dan mendapatkan ijin apotik.

i. *Go-pay*

Go-pay metode pembayaran menggunakan uang elektronik yang dapat digunakan secara *online*, dapat digunakan sebagai pembayaran makanan atau yang lainnya ditempat secara langsung atau digunakan untuk membayar produk lainnya pada *Go-Jek*.

j. *Go-bills*

Go-bills merupakan layanan pasca bayar tagihan seperti bayar listrik, beli token listrik, hingga BPJS dengan mudah dan lebih cepat. Pembayaran dapat langsung pemotongan menggunakan saldo *Go-Pay*.

k. *Go-Pulsa*

Go-Pulsa adalah layanan isi pulsa dengan mudah dimana saja didukung oleh berbagai pilihan operator di Indonesia. Pembayaran langsung dilakukan dengan menggunakan saldo *Go-Pay*.

l. *Go-Massage*

Go-Massage adalah layanan pijat relaksasi yang dapat dipilih seperti pijat wajah, pijat tubuh dan lainnya. tanpa perlu keluar rumah tukang pijit akan segera datang ketempat anda.

m. *Go-clean*

Go-clean merupakan layanan jasa kebersihan berbasis aplikasi yang akan dilakukan oleh tenaga ahli dalam bidang kebersihan, dan *go clean* akan datang ketempat sesuai pesanan konsumen untuk dibersihkan dan dapat dipesan satu hari sebelumnya.

n. *Go-auto*

Go-auto merupakan layanan khusus seputar kendaraan yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja untuk melakukan pelayanan *service*, cuci, dan keadaan darurat seputar kendaraan konsumen, dan memudahkan konsumen karena tidak menganti dan menyediakan waktu khusus untuk perawatan kendaraan.

o. *Go-glam*

Go-glam layanan seputar kecantikan yang akan dilakukan oleh para profesional dalam bidangnya, seperti *creambath*, *hair dry*, *blow dry*, *hair coloring*, *manicure*, dan *pedicure*. Konsumen hanya perlu menuliskan alamat lengkap, no telon, data diri, waktu pemesanan, dan pelayanan yang diinginkan. Dengan begitu *goglam* akan datang ke alamat konsumen dan melakukan pelayanan di tempat.\

B. Ketentuan Pengguna *Go-Food*

Penggunaan layanan *Go-food* pada aplikasi *Go-Jek* yang dilakukan oleh konsumen dianggap setuju atas perjanjian saat menggunakan layanan aplikasi pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa, seperti yang tercantum sebagai berikut:

Ketentuan Penggunaan *Go-food* ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ketentuan penggunaan aplikasi *Go-Jek*. Jika menggunakan layanan *Go-food* pada aplikasi *Go-Jek*, maka akan dianggap telah membaca dan menyetujui Ketentuan Penggunaan *Go-food*. Oleh karenanya, jika tidak menyetujui sebagian atau seluruh bagian dari Ketentuan Penggunaan *Go-food* ini, mohon agar tidak melanjutkan penggunaan Layanan *Go-food*.

Di dalam syarat dan ketentuan penggunaan *Go-food* konsumen menyetujui untuk memberikan kuasa kepada *driver* pada point 2 : ⁴

1. Pemesanan

Pada poin 1. “*Dengan menggunakan Layanan Go-food, Anda menyetujui dan memberika kuasa kepada Mitra untuk melakukan Transaksi*”. Poin ini menyatakan konsumen dengan sadar memberikan suatu pekerjaan kepada dirver untuk menggantikannya melalukan transaksi dalam layanan *Go-food Driver* bertugas untuk membelikan makanan konsumen. Dalam hukum Islam hal ini disebut sebagai ija>rah bil manfaah (sewa menyewa jasa).

Pada poin 6 “*Anda hanya dapat melakukan pembatalan atas Transaksi sebelum Mitra melakukan pembelian Produk.*” Pada poin ini adanya ketentuan di bolehkannya pembatalan transaksi namun saat *Driver* belum membelikan pesanan konsumen. Artinya tidak bisa di batalkan setelah pembelian produk.

⁴ Go-Jek Indonesia, Ketentuan Penggunaan *Go-food*, diakses <https://www.Go-Jek.com/terms-and-condition/#Go-food-tnc> (pada 4 Agustus 2024 pukul 14.30)

2. Pembayaran

Ketentuan konsumen wajib membayar atas layanan :

Poin ke-2 "*Anda memahami bahwa biaya Transaksi yang wajib Anda bayarkan adalah termasuk, namun tidak terbatas pada, harga Produk dan biaya pengantaran Produk dan/atau biaya-biaya lainnya sebagaimana diberitahukan oleh Kami dari waktu ke waktu.*" Kewajiban konsumen membayar layanan transaksi yang meliputi biaya harga produk yang dipesan, biaya pengantaran produk ke alamat tujuan, atau biaya tambahan yang akan diberi tahukan oleh *Driver* terkait pesanan. Contohnya seperti : biaya parkir dan lainnya.

3. Pengantaran

Pada poin 1 pengantaran yang mencantumkan alamat dituju "*Anda atau pihak lainnya yang Anda tunjuk untuk menerima Produk memahami untuk membuat dirinya tersedia, dapat dihubungi dan dapat menerima pada saat Produk diantarkan oleh Mitra*".

C. Transaksi Pemesanan Makanan Pada Aplikasi Jasa *Go-Jek Food*

Pusat bantuan dalam aplikasi *Go-Jek* memberikan beberapa tips mengenai pelayanan *Driver* untuk konsumen. Seperti pelayanan *Go-Ride*, *Go-Car*, *Go-Send*, *Go-food*, dan lain sebagainya, berikut ini merupakan tips untuk

mendapatkan bintang 5 dari konsumen dalam transaksi *Go-food* yang dapat dilakukan oleh *Driver* :⁵

1. Bersikap sopan pada setiap pelanggan tanpa membeda bedakan pesannya.
2. Pastikan mempunyai uang yang cukup untuk membayar pesanan konsumen terlebih dahulu.
3. Segera menghubungi pelanggan pada nomor yang tersedia untuk mengkonfirmasi pesanan dengan benar dan alamat yang akan dituju untuk pengantaran.
4. Ketika pembelian makanan, pastikan sudah sesuai dengan apa yang dipesan pelanggan.
5. Setelah pesanan sampai kepada anda, pastikan pesanan yang anda beli telah sesuai dengan yang tertulis didalam bon/struk.
6. Geser tombol antar/pick up saat memulai pengantaran menuju alamat tujuan.
7. Serahkan bon/struk pembelian kepada pelanggan saat pengantaran pesanan pelanggan, untuk memberikan bukti kesesuaian pada pesanan tersebut.
8. Geser tombol “selesaikan pekerjaan” hanya ketika pesanan telah sampai kepada pelanggan.
9. Jika terdapat kembalian atas pesanan, maka berikan kembalian yang sesuai kepada pelanggan
10. Jangan meminta tips atau uang lebih atas pekerjaan.

⁵ Go-Jek Indonesia, pilihan Bantuan pada Aplikasi *Driver* Aplikasi *Go-Jek*, dalam [https://www.go-jek.com/terms-and condition/](https://www.go-jek.com/terms-and-condition/) , (diakses pada 6 Agustus 2024).

D. Praktik Pembatalan Transaksi Pemesanan Makanan Kepada *Driver Go-*

Food

Penggunaan layanan *Go-food* merupakan penggunaan aplikasi *Go-Jek*. Kategori pengguna aplikasi tidak terbatas pada usia dalam menyebut konsumen mana yang mayoritas melakukan pembatalan baik kalangan remaja, usia dewasa, bahkan anak-anak yang masih dalam pengawasan orangtuanya karena persyaratan untuk mengoperasikan aplikasi *Go-Jek* hanya perlu untuk menginstal aplikasi pada *handphone*.

1. Akad beserta Aplikasinya

Praktik pada pemesanan makanan melalui layanan *Go-food* terdapat syarat dan ketentuan untuk adanya akad.

a. Syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi *Go-Jek*

Dalam syarat dan ketentuan yang terdapat pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa mengatur beberapa bab seperti hal hal umum, ketentuan menggunakan aplikasi, pembayaran, jaminan, pengakhiran dan lain-lain. Sebagaimana ketentuan penggunaan aplikasi yang dijelaskan oleh PT. Aplikasi Anak Bangsa sebagai berikut :⁶

Ketentuan Penggunaan ini adalah perjanjian antara pengguna (“Anda”) dan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (“Kami”), sebuah perseroan terbatas yang didirikan dan beroperasi secara sah berdasarkan

⁶ Go-Jek Indonesia, Syarat dan Ketentuan, dalam <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> , (diakses pada 6 Agustus 2024).

hukum negara Republik Indonesia dan berdomisili di DKI Jakarta, Indonesia. Ketentuan Penggunaan ini mengatur akses dan penggunaan Anda atas aplikasi, situs web konten dan produk yang disediakan oleh Kami, serta pemesanan, pembayaran atau penggunaan layanan yang tersedia pada Aplikasi *Go-Jek*.

Dengan menyetujui Ketentuan Penggunaan, Anda juga menyetujui Ketentuan Penggunaan tambahan, termasuk Ketentuan ini Penggunaan pada setiap Layanan, dan perubahannya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Penggunaan ini (selanjutnya, Ketentuan Penggunaan, Ketentuan Penggunaan tambahan, dan perubahannya secara bersama-sama disebut sebagai “Ketentuan Penggunaan”). Meskipun merupakan satu kesatuan, Ketentuan Penggunaan tambahan akan berlaku dalam hal terdapat perbedaan dengan Ketentuan Penggunaan.

Dalam syarat dan ketentuan menjelaskan adanya perjanjian antara konsumen dan PT. Aplikasi Karya Anak bangsa. Pada saat konsumen menggunakan aplikasi maka di anggap setuju dengan syarat dan ketentuan penggunaan termasuk ketentuan setiap layanan pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa.

b. Akad dalam layanan *Go-food*

Akad dalam layanan *Go-food* adalah kesadaran anda dalam memesan layanan *Go-food* yang tercantum dalam syarat dan ketentuan penggunaan *Go-food* pada poin pertama.

Di bawah ini merupakan pengaplikasian atau praktik pemesanan layanan *Go-food* :⁷

- 1) Konsumen membuka aplikasi *Go-Jek* yang sudah terinstal di handphone
- 2) Memilih layanan *Go-food* pada aplikasi *GO-JEK*.
- 3) Konsumen dapat memilih makanan atau minuman sesuai keinginan dari sub yang tersedia (seperti baru minggu ini, terdekat, promosi, promo antar, terlaris, menu sehat, 24 jam, menu hemat, terfavorit dan lainnya).
- 4) Terdapat kolom pencarian untuk memudahkan konsumen mencari nama restoran atau produk yang ingin dipesan.
- 5) Konsumen dapat memesan makanan yang diinginkan dengan cara klik tambah pada nama menu dan gambar yang ada, sesuai dengan jumlah yang ingin dipesan.
- 6) Konsumen mengkonfirmasi pesanan dengan cara mengecek makanan dan dapat menambahkan catatan sesuai keinginan, mengatur metode pembayaran yang digunakan serta penulisan alamat yang dituju. Lalu klik pesan.
- 7) Setelah klik pesan, konsumen mendapatkan *Driver* yang akan membelikan produk dan mengantar makanannya ke alamat yang ditentukan konsumen.

⁷ Aplikasi *Go-Jek*

- 8) Konsumen dapat melakukan *cancel* bila pesanan belum dibeli. cara *cancelnya* dengan mengklik batalkan pensanan (x) yang berada di bagian bawah saat konsumen melihat jumlah yang harus dibayar.
- 9) Jika konsumen tetap pada pesannya, *Driver* segera menghubungi konsumen untuk mengkonfirmasi pesanan dan alamat pengantaran.
- 10) Jika sudah konfirmasi, *Driver* segera menuju ke lokasi pembelian
- 11) Saat sampai ditoko, *Driver* memperlihatkan pesanan pada aplikasi *GO-JEK* ke pramuniaga. Lalu menghubungi konsumen jika terdapat pesanan yang tidak sesuai dengan aplikasi (Contoh seperti; “ibu minuman yang dipesan tidak ada ukuran kecil, karena habis, hanya tersisa yang besar. Apakah ibu bersedia untuk mengganti pesanan?”)
- 12) Jika pesanan sesuai, *Driver* memasukkan nominal total makanan sesuai dengan bon/struk di aplikasi.
- 13) *Driver* memfoto bon/struk pada aplikasi. Dan memastikannya bahwa harga, toko, tanggal, jumlah harga terlihat jelas dan sesuai dengan yang dipesan.
- 14) *Driver* membawa makanan kendaraan dan memastikan bahwa pesanan dalam posisi yang aman (tidak dimiringkan, dibalik, atau ditimpa benda berat).
- 15) *Driver* menggeser tombol “Mulai Pengantaran” sebelum ke lokasi konsumen.
- 16) *Driver* mengantar pesanan ke alamat konsumen.

- 17) Konsumen melakukan pembayaran ditempat sesuai dengan jumlah yang tertera pada aplikasi.
- 18) *Driver* menerima uang sesuai dengan jumlah yang tertera pada aplikasi.
- 19) Setelah itu *Driver* menggeser tombol selesaikan pekerjaan setelah konsumen menerima dan membayar pesanan.
- 20) Konsumen dapat memberikan penilaian dengan mengisi beberapa bintang pada aplikasi atas kinerja *Driver* yang telah mengantar makanannya.

2. Latar Belakang Pembatalan Sepihak

Pembatalan sepihak yang terjadi karena adanya beberapa faktor yang melatar belakangi, antara lain :

a. Kesalahan teknis (*error*) pada sistem aplikasi *GO-JEK*

Terjadinya pembatalan sepihak yang disebabkan kesalahan teknis dapat terjadi apabila sistem sedang error, dikarenakan padatnya penggunaan aplikasi *Go-Jek* baik oleh konsumen maupun *Driver*. Yang terjadi dilapangan pesanan *Go-food* dari konsumen tiba-tiba tercencel sendiri, pihak konsumen maupun *Driver* sama sama tidak membatalkan pesanan tersebut. Hal tersebut dianggap dapat terjadi karena suatu sistem dapat mengalami gangguan.

b. Orderan Asli

Pada dasarnya pesanan *Go-food* yang muncul haruslah dilayani karena dianggap semua pesanan itu betul betul keinginan dan kehendak konsumen. Terjadinya pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen pada pesanan *Go-food* dalam orderan yang asli biasanya terjadi ketika *Driver* sedang menuju perjalanan ke toko makanan yang di pesan. Alasan konsumen membatalkan pesanan antara lain, salah tempat warung, salah menulis pesan, ingin mengganti pesanan, salah menulis jumlah pesanan dan lain sebagainya. Karena perbaikan sistem yang dilakukan oleh perusahaan *Go-Jek* kini konsumen tidak dapat membatalkan pesanan setelah pesanan di pesan atau makanan sudah jadi, dan dalam pengantaran pesanan menuju lokasi konsumen.

c. Orderan fiktif

Orderan fiktif merupakan orderan palsu yang dengan sengaja dilakukan oleh oknum dengan tujuan tertentu. Inti dari pesanan ini merupakan tipuan dengan berbagai macam tujuan yang menyebabkan *Driver Go-Jek* mengalami kerugian.

Orderan fiktif terbagi menjadi beberapa :

- 1) Tidak dapat dihubungi dari awal pemesanan untuk mengkonfirmasi kelanjutan pesanannya. Seperti no hp yang tidak aktif saat dihubungi, atau tidak membalas chat pada aplikasi. biasanya *Driver* akan menghubungi via chat dalam aplikasi “sesuai aplikasi ya pak/bu.”

Jika tidak ada balasan melalui chat aplikasi akan di hubungi melalui no hp.

- 2) Menggunakan alamat palsu untuk memesan layanan *Go-food* yang tertera pada aplikasi. Pada awal pemesanan saat di konfirmasi melalui chat pada aplikasi respon dan tanggapan yang di berikan sangat baik dan meminta *Driver* melanjutkan pesannya, namun pada saat sampai di alamat yang tertera pada aplikasi tidak adanya penerima atas pesanan tersebut. Baik sulit di hubungi, atau tidak ada bentuk rumahnya, rumah dan alamatnya ada namun pemilik rumah tidak merasa memesan atau salah pemilik rumah.

3. Akibat Pembatalan Sepihak

Pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen pada transaksi *Go-food* menimbulkan kerugian yang dialami oleh *Driver*, akibat dari pembatalan sepihak dapat dilihat dari segi :

a. Tenaga

Driver melakukan pelayanan *Go-food* yang dipesan konsumen sepenuh tenaga, tenaga yang dikeluarkan untuk mengendarai motor menuju warung dan lokasi konsumen. *Driver* akan memerlukan tenaga ekstra apabila *Driver* belum paham betul lokasi warung yang dituju dan menemukan alamat konsumen yang terkadang tidak sesuai dengan lokasi dalam aplikasi. Kerugian segi tenaga merupakan akibat yang timbul dari pembatalan sepihak orderan fiktif dan kesalahan sistem atau eror.

b. *Financial* (keuangan)

Kerugian yang sangat tampak pada pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen adalah nominal uang yang dikeluarkan untuk membeli makanan mulai dari nominal yang kecil sampai yang besar, uang bensin, uang untuk membayar parkir restoran dalam mall atau memiliki tempat parkir yang perlu di bayar, dan kerugian uang penghasilan yang seharusnya didapatkan atas upah layanan yang *Driver* kerjakan. Kerugian segi financial biasanya terjadi akibat pembatalan sepihak dari orderan fiktif dan kesalahan keknis atau error.

c. Tidak dapat menerima orderan lain

Saat *Driver* mengalami pembatalan sepihak maka *Driver* tidak bisa menerima orderan lain karena tidak dapat menyelesaikan pekerjaan yang sebelumnya. Pihak perusahaan *Go-Jek* yang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan adanya pengaduan terlebih dahulu terkait transaksi yang tidak selesai. Kerugian tidak dapat menerima orderan lain merupakan akibat yang timbul dari latar belakang orderan fiktif

d. Waktu

Driver menghabiskan waktu untuk mengantri dan menunggu pesanan dibuatkan oleh restoran, dan membutuhkan waktu menghubungi *call center* perusahaan untuk melaporkan terjadinya pembatalan, pihak perusahaan mengganti rugi atas pesanan yang dibatalkan, namun proses dan prosedur diperusahaan yang perlu di ikuti memerlukan waktu, karena

Driver membutuhkan uang ganti rugi secepatnya. Kerugian dari segi waktu timbul akibat pembatalan sepihak orderan fiktif

e. Performa Menurun

Performa *Driver* dapat menurun, jika performa menurun *Driver* akan sulit mendapatkan orderan selanjutnya, faktor yang membuat performa menurun ialah *Driver* meng-*cancel* orderan konsumen, atau konsumen membatalkan pesanan, pembatalan yang dilakukan melalui pihak perusahaan untuk menyelesaikan pesanan. Kerugian dari segi performa menurun merupakan akibat yang dilatar belakangi oleh pembatalan sepihak dalam orderan asli, orderan fiktif, kesalahan teknis atau error pada sistem.

Dari adanya Pembatalan Sepihak berakibat memengaruhi seorang driver, seperti halnya hasil wawancara peneliti dengan bapak Muhammad Zaki Zulhazmi, ia membeberkan harapan untuk menghindari kejadian akan pembatalan sepihak ini, seperti⁸ :

"Menurut saya, pihak aplikasi sudah cukup membantu, tapi customer juga perlu lebih bertanggung jawab. Kalau memang tidak jadi, sebaiknya ada komunikasi yang jelas. Ini agar driver tidak dirugikan, karena kami mengeluarkan waktu dan tenaga untuk mengantarkan pesanan tersebut".

⁸ Muhammad Zaki Zulhazmi, *Hasil wawancara*, 14 September 2024

Selain itu diperkuatkan dengan adanya informasi dari bapak Zahron bahwa :

"Tidak sering, tapi pernah terjadi beberapa kali, terutama saat metode COD mulai ramai. Kalau ada pelanggan iseng atau nggak bertanggung jawab, kami driver yang paling dirugikan"⁹.

Dari dua informasi tersebut, menyatakan bahwa yang paling dirugikan akan pembatalan sepihak oleh konsumen adalah pihak dari driver, karena mereka hanya menjalankan kewajiban dalam pekerjaan mereka, akan tetapi masih banyak orang yang iseng ataupun tidak bertanggung jawab atas pembatalan yang mereka lakukan

4. Panduan Klaim *Reimburse* untuk Order *Go-food* Mitra *Driver*

Perusahaan *Go-Jek* mendapatkan keuntungan sebesar 20% dari setiap transaksi *Go-food* dari merchant/toko (warung) sebagai bagi hasil dari pengiklanan. Sudah sepantasnya ketika *Driver Go-Jek* mengalami pembatalan sepihak menerima ganti rugi dari perusahaan karena sebagai mitra harus berbagi keuntungan dan kerugian.

Jika terjadi pembatalan sepihak dalam transaksi *Go-food* setelah pembelian makanan, *Driver* dapat mengklaim untuk mendapatkan ganti rugi karena konsumen tidak dapat ditemui. *Driver* dapat mengajukan *claim* dengan cara menelpon *customer service* kemudian akan di arahkan untuk tindakan selanjutnya. Namun, sejak 18 november 2019 mitra *Go-Jek* di seluruh area

⁹ Zahron , *Hasil wawancara*, 14 September 2024

layanan dapat mengajukan penggantian uang melalui aplikasi *Driver* dengan beberapa tahapan.

a. Cara mengklaim *reimburse* secara *online*

- 1) Masuk ke menu 'Bantuan' temukan artikel 'Cara Klaim Uang Order Fiktif' di kategori Kendala Order
- 2) Pada bagian bawah artikel, isi data & upload foto yang dibutuhkan dengan lengkap dan benar, karena tim terkait hanya akan memproses data & foto yang sesuai kriteria saja. Berikut data yang harus kamu lengkapi & upload:
 - a) Nomor order
 - b) Foto riwayat/history Anda menelepon Pelanggan
 - c) Foto struk belanja
 - d) Foto Anda memegang struk
 - e) Foto barang atau makanan yang dibeli
 - f) Foto Anda dan penerima barang di panti (plang nama atau logo panti harus terlihat & penerima wajib petugas panti)
 - g) Cek e-mail aktif kamu secara berkala, karena semua informasi (apakah status pengajuan kamu diterima atau ditolak) akan diinfokan melalui e-mail

b. Syarat dan Ketentuan Pengajuan Pergantian Uang

- 1) Jangan menekan tombol "Selesai mengantar orderan"

- 2) Hubungi Pelanggan secara berkala melalui chat dan telepon dengan waktu minimal 15 menit
- 3) Barang/makanan harus diserahkan kepada panti asuhan atau panti jompo terdekat
- 4) Proses klaim hanya dapat dilakukan melalui halaman 'Bantuan', jadi kamu tidak perlu telepon ke call center atau datang ke kantor operasional
- 5) Pembatalan order melalui sistem akan dilakukan sesaat setelah kamu mengirimkan data melalui Halaman 'Bantuan'
- 6) Batas akhir pengajuan laporan klaim adalah 1x24 jam setelah order diterima oleh *Driver*
- 7) Penggantian uang akan dilakukan maksimal 2x24 jam di hari kerja setelah laporan diterima
- 8) Pastikan kamu selalu aktif cek e-mail karena informasi mengenai proses klaim akan diinformasikan di sana
- 9) Proses pengajuan klaim tidak berlaku untuk produk digital (contoh: pulsa, token listrik, dan sebagainya)¹⁰

¹⁰ Go-Jek Indonesia, Panduan, diakses <https://Driver.go-jek.com/s/article/Panduan-Klaim-Reimburse-Pergantian-Uang-untuk-Order-GO-FOOD-dan-GO-SHOP> (pada 22 Agustus 2024 pukul 22.30)

E. SOP Pengembalian Dana untuk Pengemudi Akibat Order Fiktif dan pembatalan sepihak¹¹

1. Penerimaan Laporan dari Pengemudi
 - a. Pengemudi melaporkan kepada tim support atau layanan pelanggan Gojek terkait order fiktif atau ketidaksesuaian pembayaran COD.
 - b. Laporan ini dapat diajukan melalui aplikasi driver atau kontak resmi layanan pelanggan Gojek.
2. Verifikasi Order oleh Tim Support
 - a. Tim support akan melakukan verifikasi terhadap laporan order fiktif yang diajukan pengemudi.
 - b. Verifikasi meliputi:
 - 1) Memeriksa riwayat order di aplikasi.
 - 2) Mengkonfirmasi komunikasi pengemudi dengan pelanggan.
 - 3) Melakukan konfirmasi dengan merchant jika diperlukan.
3. Konfirmasi Lokasi Pengiriman
 - a. Pengemudi akan diminta mengkonfirmasi apakah sudah tiba di lokasi pengiriman yang dituju.
 - b. Jika pelanggan tidak ada di lokasi atau order terindikasi fiktif, pengemudi diminta untuk tetap berada di lokasi sementara tim support melakukan pengecekan lebih lanjut.

¹¹ Go-Jek Indonesia, Panduan, diakses <https://Driver.go-jek.com/s/article/Pengembalian-Dana-Driver-COD> (pada 22 Agustus 2024 pukul 22.30)

4. Instruksi dari Tim Support Gojek

- a. Jika verifikasi membuktikan order fiktif atau ketidaksesuaian pembayaran COD, tim support akan memberikan arahan kepada pengemudi, seperti membawa barang kembali ke merchant atau pusat pengembalian yang ditentukan.

5. Proses Pengembalian Dana untuk Pengemudi

- a. Jika pengemudi mengalami kerugian finansial akibat order fiktif atau pembayaran COD yang tidak sesuai, tim Gojek akan memproses kompensasi atau pengembalian dana sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- b. Pengembalian dana ini bisa berupa pengembalian tunai atau saldo dalam akun driver, sesuai dengan jumlah yang hilang.

6. Proses Penyelesaian dan Konfirmasi kepada Pengemudi

- a. Setelah proses pengembalian dana disetujui, tim keuangan Gojek akan mengkonfirmasi kepada pengemudi mengenai pengembalian dana yang telah dilakukan.
- b. Pengemudi akan diberi tahu melalui notifikasi aplikasi atau pesan langsung.

7. Pencatatan dan Evaluasi Kasus

- a. Setiap kasus order fiktif atau masalah pembayaran COD yang dilaporkan oleh pengemudi akan dicatat untuk evaluasi lebih lanjut.
- b. Gojek akan menganalisis pola-pola order fiktif untuk memperkuat sistem keamanan dan mencegah kasus serupa.

8. Evaluasi dan Tindakan Preventif untuk Pengemudi

- a. Berdasarkan hasil evaluasi, Gojek akan memberikan panduan tambahan kepada pengemudi untuk mengenali tanda-tanda order fiktif atau COD bermasalah.
- b. Gojek juga akan menerapkan langkah preventif lain untuk membantu pengemudi meminimalkan risiko dari order fiktif atau COD.

9. Catatan Tambahan

- a. Waktu Pengembalian: Proses pengembalian dana kepada pengemudi biasanya memerlukan beberapa hari kerja setelah verifikasi selesai.
- b. Kebijakan Khusus untuk Kasus Berulang: Jika pengemudi berulang kali mengalami kasus serupa, tim akan memberikan pelatihan tambahan atau bimbingan lebih lanjut.
- c. Sanksi bagi Penyalahgunaan: Jika ada indikasi penyalahgunaan sistem oleh pengemudi, Gojek berhak melakukan investigasi dan memberikan sanksi sesuai kebijakan.

Walaupun dari pihak go-jek memberikan jaminan akan pengembalian dana akibat pembatalan pemesanan, tapi hal ini seperti tidak berlaku oleh driver. Seperti halnya pernyataan bapak Abdul Zamroni. Beliau memberikan informasi kalau terdapat pembatalan sepihak dapat diadukan oleh customer service, seperti yang dikatakannya bahwa :

"Mereka merespons dengan baik dan meminta saya untuk memberikan bukti-bukti seperti tangkapan layar pesanan dan percakapan yang terjadi. Tapi karena ini metode COD, jadi sebenarnya pembayaran belum masuk sama sekali ke sistem GoFood, dan kerugian ini sepenuhnya ditanggung saya sebagai driver"¹².

Bantuan oleh customer service go-jek ini juga dirasakan oleh bapak Wawan Firmansyah, ia mengatakan bahwa :

"Saat saya melaporkan kejadian order fiktif ke customer service, biasanya mereka cukup responsif dan memahami situasi saya. Mereka akan meminta rincian order dan mencoba melacak pelanggan untuk memastikan bahwa laporan saya valid. Ada beberapa kasus di mana customer service membantu mengonfirmasi kepada pelanggan, namun jika pelanggan tetap tidak bisa dihubungi, mereka akan memberikan arahan lebih lanjut. Customer service juga biasanya memberikan saran tentang langkah pencegahan yang bisa diambil di masa depan. Meskipun tidak semua kerugian dapat langsung diganti, dukungan dari customer service cukup membantu dan membuat saya merasa ada upaya untuk mengatasi masalah ini. Mereka juga memberikan perhatian agar kejadian seperti ini bisa berkurang dan tidak terlalu sering dialami oleh para driver"¹³.

Dari dua pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa dari pihak go-jek juga membantu permasalahan driver akan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen. Terkadang mereka tidak mengganti seluruh dana yang dirugikan karena terdapat pembayaran melalui COD.

¹² Abdul Zamroni, Hasil Wawancara, 15 September 2024

¹³ Wawan Firmansyah, Hasil Wawancara, 16 September 2024

F. Skema Perlindungan Konsumen Terhadap Driver *Go-Food* Pada Aplikasi

Go-Jek



Penjelasan dalam skema diatas, dapat peneliti jabarkan bahwa :

1. Konsumen

Konsumen memesan makanan/minuman melalui aplikasi Go-Food pada platform Go-Jek. Dalam pemesanan tersebut konsumen memiliki hak sesuai UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama Pasal 4 (hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa).

2. Go-Jek (Go-Food)

Go-Jek berfungsi sebagai perantara atau penyedia platform digital yang menghubungkan konsumen dengan mitra pengemudi (driver) dan merchant (penjual makanan). Perusahaan memiliki tanggung jawab

memastikan transaksi berjalan lancar dan menyediakan mekanisme layanan pelanggan jika terjadi kendala.

3. Driver

Driver bertugas mengantarkan pesanan dari merchant ke konsumen berdasarkan instruksi yang diberikan melalui aplikasi. Driver memiliki hak dan kewajiban dalam akad ijarah (kontrak jasa), yang mengatur imbalan atas jasa pengantaran yang diberikan.

4. Pembatalan Sepihak

Dalam kasus pembatalan sepihak oleh konsumen, sering terjadi kerugian pada driver karena biaya yang sudah dikeluarkan, seperti untuk pembelian pesanan makanan. Kerugian yang dialami driver tidak selalu diganti sepenuhnya, terutama jika metode pembayaran adalah COD (Cash on Delivery), di mana risiko pembatalan lebih besar.

5. Perlindungan Hukum bagi Driver

- a. UU No. 8 Tahun 1999 (Pasal 4, 5, 6, 7) memberikan dasar hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dan pihak yang terlibat dalam transaksi, termasuk driver.
- b. Akad Ijarah dalam prinsip syariah menjamin adanya imbalan yang adil bagi jasa yang diberikan oleh driver.

BAB IV

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP *DRIVER GO-JEK* ATAS
PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *GO-
FOOD***

A. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Driver Gojek Atas Pembatalan Orderan Sepihak Di Kota Madiun

Beberapa kasus pembatalan secara sepihak yang muncul pada transaksi *go-food* menyebabkan kerugian pada *Driver Go-jek*. *Driver Go-jek* bukanlah karyawan tetapi sebagai pelaku usaha perseorangan karena melakukan perjanjian kemitraan dengan perusahaan *Go-jek*. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pada Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha Dan Konsumen terdapat ketidak sesuaian antara teori dan praktik yang terjadi dilapangan pada transaksi *gofood*. pasal yang dapat di tinjau ialah :

1. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Dalam Pasal 4 menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang/jasa, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa yang dibeli. Hal ini berarti bahwa konsumen yang menggunakan jasa *go-food* dalam transaksi yang dilakukan diaplikasi *Go-jek* ini

mendapatkan hak yang sama seperti mengetahui barang yang "*real*" dalam toko yang makanan akan dipesan.

Setelah terpenuhinya hak konsumen yang dijelaskan di pasal 4, konsumen sendiri juga terdapat kewajiban yang harus dilaksanakan dengan tertera pada pasal 5. Dalam pasal 5 konsumen harus membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; dan pastinya harus membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Selain adanya hak dan kewajiban konsumen, dalam UU No. 08 Tahun 1999 juga mengatur hak dan kewajiban akan pelaku usaha yang tertuang pada pasal 6 sebagai hak pelaku usaha dan pasal 7 sebagai kewajiban pelaku usaha. Didalam pasal 6 pelaku usaha mendapatkan berupa Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Dan didalam pasal 7 menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar mengenai barang/jasa, menjaga kualitas, serta bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen akibat barang/jasa yang diterima tidak sesuai pesanan.

Dari penjelasan diatas tidak ada yang mengatur secara resmi dari peraturan perundang-undangan terhadap hak dan kewajiban dari *driver go-*

food. Akan tetapi dalam pengaplikasian atau praktik pemesanan layanan *Go-food* sudah ada di dalam aplikasi go-jek.

Peneliti menemukan beberapa driver yang mendapatkan perlakuan tidak baik dari konsumen maupun dari pihak pelaku usaha. Terdapat konsumen yang melanggar dari kewajiban seorang konsumen yang beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini dialami oleh beberapa Driver, diantaranya Pak Zaki yang memberikan informasi kepada peneliti bahwa setelah ia mendapatkan orderan melalui aplikasi, ia bergegas menuju ke tempat lokasi toko yang dipesan. Ketika pak Zaki sampai di lokasi, ia mencoba menghubungi *customer* untuk konfirmasi pengantaran, dan tidak ada jawaban. Ia mencoba telepon beberapa kali, tetapi tetap tidak direspons. Ia menunggu sambil terus mencoba menghubungi *customer*. Setelah sekitar 15 menit, *customer* akhirnya mengangkat telepon. Tapi, dia malah marah-marah, mengatakan kalau dia sudah menunggu lama, padahal saya datang tepat waktu sesuai di aplikasi. Setelah saya jelaskan, dia malah bilang tidak jadi mengambil pesannya¹.

Selain itu, pengalaman yang tidak menyenangkan juga dialami oleh pak Irfan yang menjelaskan kepada peneliti bahwa ia mendapatkan order *Go-Food* dengan pembayaran COD, ia langsung mengambil pesanan dan langsung menuju ke restoran untuk ambil makanan. Setelah selesai, pak Irfan langsung

¹ Muhammad Zaki Zulhazmi, *Hasil Wawancara*, 14 September 2024

menuju alamat yang tertera di aplikasi. Akan tetapi begitu ia sampai, Pak Irfan mencoba menghubungi pembeli dan teleponnya tidak diangkat. Beliau berfikir kalau pembeli sedang sibuk atau tidak mendengar telepon dari pak Irfan, jadi iatunggu sebentar. Setelah menunggu beberapa saat, pak Irfan mencoba telepon lagi, dan tetap tidak ada jawaban dari pihak pembeli. Setelah beberapa kali tidak bisa dihubungi, Pak Irfan mencoba mengirim pesan lewat aplikasi. Tapi tetap tidak ada balasan. Karena tidak ada respon dari pembeli, pak Irfan mulai curiga kalau ini mungkin orderan fiktif².

Dari contoh dua penjelasan langsung dari pihak driver yang diwawancara oleh peneliti menggambarkan bahwa driver merasa dirugikan karena adanya ketidakjelasan konsumen akan pengantaran makanan dan pastinya pihak dari konsumen sudah melanggar dari pasal 5 dari UU No 08 Tahun 1999.

Meskipun dari pihak konsumen melanggar dari pasal tersebut, seharusnya pihak pelaku usaha yang dipesan oleh konsumen yang membatalkan pesanan ini juga mengganti rugi kepihak driver. Tetapi hal ini tidak bisa dari sudut penjual atau pelaku usaha. Hal ini dijelaskan oleh Pak Irfan kepada peneliti bahwa Pak Irfan sudah mencoba menanyakan ke pihak tempat makan yang dituju untuk pengembalian uang karena pembeli tidak ada respon. Dan dari pihak restoran menolak akan keinginan Pak Irfan. Pak Irfan berkata karena ini termasuk orderan COD, maka dia yang harus bayar dulu di

² Irfan, Hasil Wawancara, 15 September 2024

restoran. Jadinya, kalau orderannya fiktif, ya makanan yang dibeli tadi jadi tanggungan pihak driver. Inilah yang membuat kerugiannya buat driver, apalagi kalau orderannya nilainya cukup besar.

2. Tinjauan Asas-Asas Suatu Perjanjian Dalam Transaksi *Go-Food*

a. Tinjauan terhadap Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak merupakan kesepakatan tanpa adanya paksaan, kontrak/perjanjian yang terjadi pada transaksi *go-food* merupakan suatu bentuk kesepakatan antara konsumen, perusahaan gojek dan *Driver* terhadap suatu perjanjian yang telah ada, dimana menimbulkan keterikatan antara para pihaknya.

Kontrak atau perjanjian dalam transaksi *go-food* merupakan hasil kesepakatan para pihak yang terlibat didalamnya, meskipun kontrak tersebut bukanlah hasil negosiasi para pihak yang seimbang, namun kontrak tersebut dapat dikategorikan sebagai suatu kontrak yang telah ada belum adanya kesepakatan, yang mana ada pihak yang menyodorkan suatu kontrak dan pihak lain cukup menyetujui kontrak tersebut. Tanpa sepakat dari salah satu pihak yang membuat perjanjian maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

Seseorang tidak dapat dipaksa untuk memberikan sepakatnya, dalam hal ini konsumen tidak dipaksa untuk mengikatkan dirinya dalam transaksi *go-food*. Pada transaksi *go-food* konsumen diberikan hak memilih untuk memesan makanan sesuai keinginan konsumen dan tidak

adanya paksaan dari pihak perusahaan *Gojek* ataupun *Driver* untuk konsumen menyepakati dan memesan makanan pada layanan *go-food*, jika konsumen tidak menyepakati untuk memesan layanan *go-food* maka transaksi tidak akan terlaksana (*take it or leave it*).

Asas kebebasan berkontrak berhubungan dengan isi perjanjian, yaitu menentukan “apa” dan “dengan siapa” perjanjian itu diadakan, perjanjian yang diperbuat sesuai dengan syarat sah suatu perjanjian yang diatur pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mempunyai kekuatan mengikat, sehingga dengan adanya asas kebebasan berkontrak para pihak dalam transaksi layanan *go-food* bebas menentukan isi dari kontrak yang disepakati yang pada akhirnya mengikat kedua belah pihak. Berdasarkan uraian diatas maka asas kebebasan berkontrak dalam membuat perjanjian pada transaksi layanan *go-food* telah terlaksana.

b. Tinjauan Asas *Konsensualisme*

Dalam transaksi *go-food* kontrak yang terjadi antara para pihak konsumen, perusahaan *gojek* dan *Driver* tidak tertulis pada kertas namun tertulis secara digital, yang mana kontrak untuk mengikatkan diri terjadi karena adanya persamaa kehendak dari parapihak. Dimana konsumen memilih makanan yang diinginkan dan pihak perusahaan *gojek* menawarkan layanan *go-food* dengan upah yang tertera pada aplikasi, ketika konsumen menekan atau klik pesan tandanya konsumen telah mengikatkan diri pada transaksi layanan *go-food*. Dengan melakukan

pemesan melalui layanan *go-food* menunjukkan konsumen mempunyai persamaan kehendak untuk melakukan transaksi *go-food*.

Perjanjian dalam transaksi *go-food* ialah perjanjian *take it or leave it* di mana jika konsumen setuju dengan apa yang tertera pada aplikasi maka transaksi layanan berlangsung, jika konsumen tidak menyetujui dengan apa yang tertera pada aplikasi maka tidak perlu melakukan pemesanan dan perjanjianpun batal atau tidak terjadi.

c. Tinjauan Asas *Pacta Sunt Servanda*

Terikatnya pihak-pihak yang melakukan perjanjian, tidak terbatas pada apa yang sudah diperjanjian tetapi ada juga unsur lain seperti kepatutan dan moral. Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata “*setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya*”.

Pasal mengenai *pacta sunt servanda* diatas menjelaskan pasal tersebut mengikat bagi yang membuat perjanjian saja, dengan adanya perjanjian yang telah disepakati tidak adanya alasan untuk para pihak untuk tidak melakukan prestasi. Jika salah satu pihak tidak melakukan kewajibanya maka akan menimbulkan kerugian pada pihak lainnya dan pihak tersebut telah melakukan wansprestasi. Pihak yang mengalami kerugian dapat menuntut ganti rugi karena tidak terlaksananya suatu prestasi.

Kontrak/perjanjian yang terjadi pada transaksi *go-food* terjadi karena adanya kesepakatan yang terjadi antara konsumen dengan perusahaan *Gojek* dan *Driver*, yang berarti kesepakatan tersebut akan menimbulkan kewajiban hukum yang tidak bisa terelakan oleh para pihak untuk melakukan kewajibannya. Jika konsumen telah sepakat dengan harga makanan dan upah yang tertera pada layanan *go-food*, maka kewajiban *Driver* membeli dan mengantar pesanan pada konsumen dan konsumen memiliki kewajiban membayar apa yang telah dipesan dan disepakati.

Dengan disepakatinya perjanjian yang dilakukan oleh konsumen maka asas *pacta sunt servanda* dilaksanakan.

d. Tinjauan Asas Iktikad Baik

Dalam pasal 3 Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik "*asas iktikad baik berarti asas yang digunakan para pihak dalam melakukan transaksi elektronik tidak bertujuan untuk secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak lain tersebut.*"

Iktikad baik tidak sama dengan niat, tetapi iktikad baik merupakan pelaksanaan perjanjian secara adil, patut dan layak. Kontrak yang terjadi dalam transaksi *go-food* ketika konsumen setelah memilih makanan memutuskan setuju untuk memesan dan membayar upah yang telah

ditentukan oleh pihak perusahaan gojek yang tertera pada aplikasi. sebelum konsumen setuju untuk menggunakan layanan *go-food*, konsumen diwajibkan untuk membaca persyaratan atau ketentuan penggunaan layanan *go-food*, sehingga konsumen setelah membaca dan paham dengan apa yang dipersyaratkan, maka dibutuhkan suatu iktikad baik dan kejujuran untuk memenuhi apa yang dipersyaratkan. Iktikad baik dari konsumen dalam transaksi layanan *go-food* sangat penting karena setelah pemesanan yang dibuat oleh konsumen, akan segera dikerjakan oleh *Driver gojek* dimana hal tersebut menjadi kewajiban *Driver* yaitu membelikan makanan yang dipesan konsumen, mengantarkan pesanan tersebut kepada konsumen dan pembayaran akan dilakukan diakhir ketika pesanan diterima oleh konsumen.

Iktikad baik yang dapat dilakukan konsumen setelah melakukan pemesanan layanan *go-food* seperti memberikan alamat yang lengkap dan benar dan kesadaran untuk menunggu proses layanan *go-food*, tetap melakukan komunikasi seperti tidak mematikan handphone selama transaksi *go-food* berjalan. Jika konsumen telah melakukan hal tersebut dan menyelesaikan kewajibannya yaitu membayar sesuai pada aplikasi maka dapat dilihat pemenuhan asas iktikad baik dari konsumen, namun pada kasus diatas menunjukkan tidak terpenuhinya asas iktikad baik dari konsumen dimana iktikad baik merupakan kewajiban konsumen yang tertera pada pasal 5 Undang-Undang No.8 Tahun 1999.

3. Penyelesaian kasus pembatalan transaksi gofood

Setiap sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha pada umumnya dapat diselesaikan setidaknya-tidaknya melalui dua cara penyelesaian :

a. Melakukan klaim *reimbursment*

Banyaknya pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen menyebabkan kerugian pada *Driver gojek* dalam layanan jasa *go-food*, dalam penyelesaian kasus pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen, *Driver* dapat meminta *reimbursement* atau penggantian uang untuk makanan yang telah dibeli kepada perusahaan namun perusahaan *gojek* hanya mengganti atas uang yang di keluarkan oleh *Driver* untuk membeli makanan yang pesanannya dibatalkan, uang dari *reimbursement* akan diterima *Driver* setelah mengkalim dan uangnya diterima paling cepat 2 x 24 jam.

b. Penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang

Penyelesain sengketa ini merupakan penyelesaian melalui peradilan umum atau melalui lembaga yang khusus dibuat oleh undang-undang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam pasal 52 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian biasanya akan diawali dengan mediasi, karena melalui mediasi lebih cepat dan efisien dibandingkan harus ke pengadilan. Namun apabila tidak bisa diselesaikan melalui mediasi dengan demikian biasanya akan dibawa ke pengadilan.

B. Analisis Akibat Hukum Terhadap Konsumen yang Melakukan Pembatalan Sepihak

1. Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata Perdata

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Perjanjian yang sah tidak dapat ditarik kembali secara sepihak. Perjanjian tersebut mengikat pihak-pihaknya, dan tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Jika ingin menarik kembali atau membatalkan itu harus memperoleh persetujuan pihak lainnya, jadi diperjanjikan lagi. Namun demikian, apabila ada alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang, perjanjian dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak³.

Didefinisikan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) pasal 1313, bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik perlu diperhatikan juga “kebiasaan. Hal ini ditentukan juga dalam pasal 1339 KUH Perdata “Perjanjian-perjanjian itu tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.

³ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: PT. Intermasa, 1992)

Dengan demikian, setiap perjanjian diperlengkapi dengan aturan undang-undang dan adat kebiasaan di suatu tempat, di samping kepatutan. Atas dasar pasal ini kebiasaan juga ditunjuk sebagai sumber hukum disamping undang-undang, sehingga kebiasaan itu turut menentukan hak dan kewajiban pihak-pihak dalam perjanjian. Namun demikian, adat istiadat tidak boleh menyampingkan atau menyingkirkan undang-undang, apabila ia menyimpang dari ketentuan undang-undang. Ini berarti bahwa undang-undang tetap berlaku meskipun sudah ada adat-istiadat yang mengatur⁴.

Seperti yang kita ketahui bahwa perjanjian yang sah, dalam arti memenuhi syarat sah menurut undang-undang, maka berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Seperti yang tercantum dalam KUH Perdata pasal 1338 kalimat pertama. Sedangkan pada kalimat berikutnya menyebutkan bahwa: “persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Merujuk pada KUH Perdata Pasal 1338 tersebut, jelas bahwa perjanjian itu tidak dapat dibatalkan sepihak, karena jika perjanjian tersebut dibatalkan secara sepihak, berarti perjanjian tersebut tak mengikat diantara orang-orang yang membuatnya. Kemudian apabila dilihat dari pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, disana diatur mengenai syarat batal jika salah satu pihak tidak

⁴ Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1313 dan 1339

memenuhi kewajibannya. Pembatalan tersebut harus dimintakan ke pengadilan, hal ini dimaksudkan agar nantinya tidak ada para pihak yang dapat membatalkan perjanjian sepihak dengan alasan salah satu pihak lainnya tersebut tidak menjalankan kewajibannya sesuai yang telah disepakati⁵.

Pembatalan perjanjian sepihak dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum, karena dianggap pembatalan sepihak tidak didasari dengan alasan yang dibenarkan menurut kesepakatan mereka para pihak. Selain itu pembatalan sepihak telah melanggar kewajiban hukum yang juga ada di luar setiap perjanjian, yakni untuk selalu beritikad baik dan bertindak sesuai dengan kepatutan, keadilan dan asas kehati-hatian. Pemutusan perjanjian memang diatur dalam KUH Perdata pasal 1266, dalam pembatalan haruslah memenuhi syarat- syarat bahwa perjanjian tersebut bersifat timbal balik, harus ada wanprestasi dan pembatalannya harus memintakan pada hakim (pengadilan). Namun jika pembatalan yang dilakukan tidak memenuhi syarat- syarat tersebut, maka dapat dikatakan perbuatan pembatalan tersebut melanggar undang-undang, yaitu melanggar pasal 1266 KUH Perdata diatas tadi. Selain itu dilihat dari alasan pembatalan perjanjian jika pembatalan tersebut mengandung kesewenang- wenangan atau menggunakan posisi dominannya untuk memanfaatkan posisi lemah atau keadaan merugikan pada pihak satunya, maka hal tersebut termasuk dalam perbuatan melawan hukum.

⁵ Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1266-1267 dan 1338

Selain melanggar kewajiban hukum untuk beritikad baik, tindakan kesewenang-wenangan atau memanfaatkan posisi lemah pihak lain ini juga dapat dikatakan melanggar kepatutan. Kepatutan itu tergantung dari rasional masyarakat menilai tindakan tersebut. Jadi pembatalan perjanjian sepihak tanpa alasan yang sah, yakni tidak memenuhi syarat yang tertera dalam pasal 1266 KUH Perdata, termasuk dalam perbuatan melawan hukum, apalagi jika pembatalan perjanjian tersebut sebagai akibat memanfaatkan posisi dominannya untuk melakukan kesewenang-wenangan kepada pihak lain yang lebih lemah atau mempunyai kedudukan yang merugikan. Hal ini termasuk dalam perbuatan melawan hukum.

Praktik pembatalan sepihak yang dilakukan oleh customer menimbulkan tindakan yang merugikan pihak driver karena merasa dikecewakan atas pembatalan yang dilakukan, karena pembatalannya sepihak. Dalam kejadian ini driver sudah berusaha memenuhi kewajibannya untuk menjalankan akad, seperti banyak driver yang berangkat ke warung tetapi dibatalkan oleh pihak customer dan apalagi driver yang sudah tiba di warung kemudian dibatalkan. Nampak pihak driver sangat dikecewakan dan juga dirugikan dalam pembatalan ini, sedangkan pihak customer sendiri terkesan memiliki posisi yang kuat untuk membatalkan akad atau pemesanan tanpa ada kesepakatan terlebih dahulu sehingga tidak ada i'tikad baik yang terlihat.

Dengan demikian pembatalan sepihak pemesanan go-food yang dilakukan oleh customer adalah merupakan tindakan melawan hukum. Pembatalan tersebut melanggar kewajiban perjanjian, dan terkesan sangat sewenang-wenang atas kekuatan pada posisinya dalam perjanjian. Diawal pembahasan penulis telah menyebutkan, apabila dilihat dari pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, disana diatur mengenai syarat batal dimaksudkan agar nantinya tidak ada para pihak yang dapat membatalkan perjanjian sepihak dan tidak mudah untuk membatalkan perjanjian secara sepihak sesuai kehendak sendiri Hal ini sejalan dengan pendapat Suharnoko, bahwa suatu pelanggaran perjanjian atau pemutusan perjanjian yang dilakukan oleh salah satu pihak, dapat juga berupa suatu pelanggaran terhadap ketentuan undang-undang atau suatu perbuatan yang melanggar kepatutan dan kehati-hatian yang harus diperhatikan dalam hubungan antara warga masyarakat dan terhadap benda orang lain. Selain itu untuk melihat dasar pertimbangan konsep perbuatan melawan hukum dalam pembatalan perjanjian sepihak, di samping harus dibuktikan unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang terkandung dalam pasal 1365 KUH Perdata, juga harus diperhatikan apakah pembatalan perjanjian tersebut bebas dari hal-hal yang menghilangkan sifat perbuatan melawan hukumnya⁶.

⁶ Suharnoko, *Hukum Perjanjian : Teori dan Analisa Kasus* , (Jakarta: Kencana, 2004), 131

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

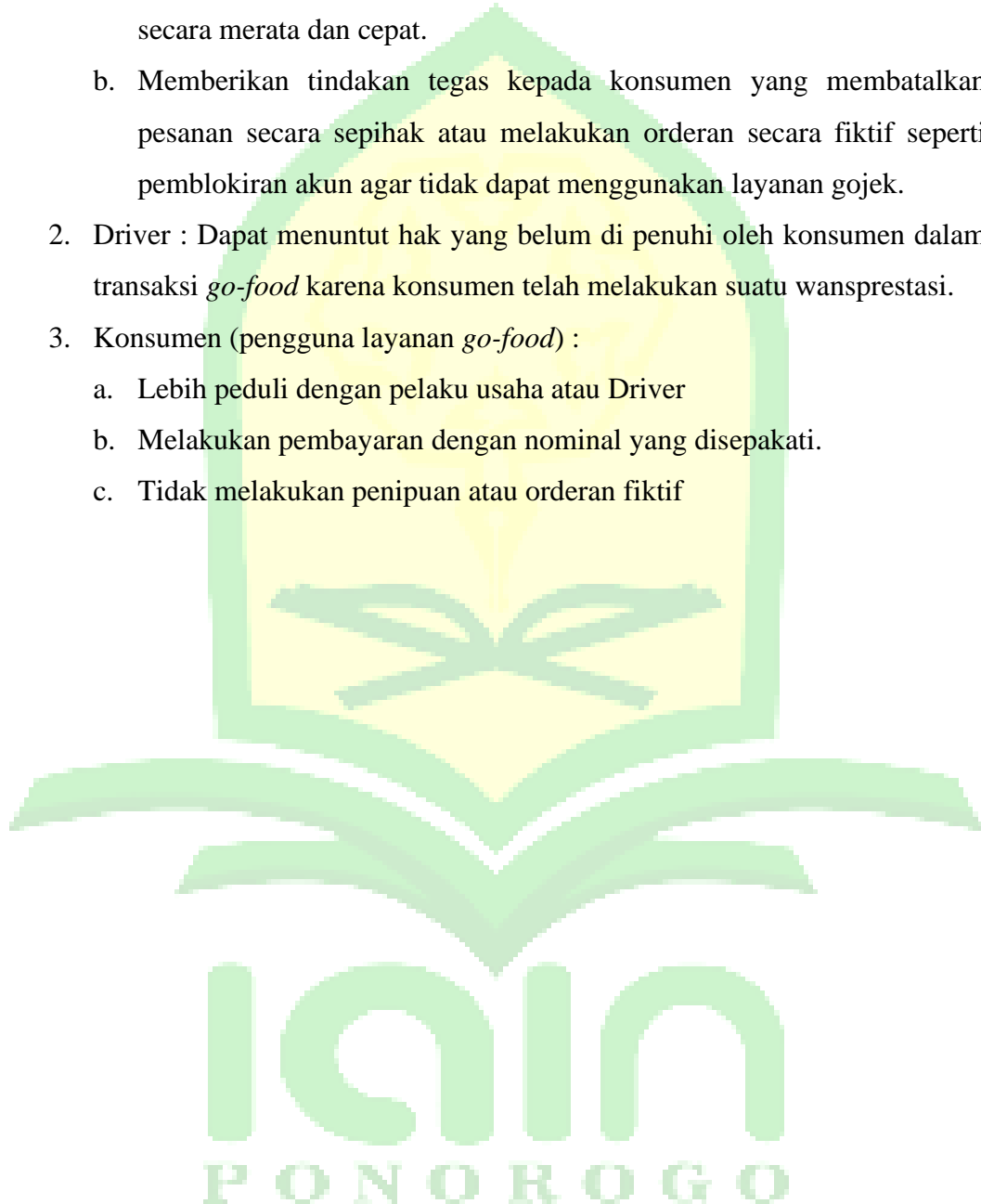
Dari hasil yang telah dipaparkan oleh peneliti maka kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis maka adalah :

1. Perlindungan Hukum terhadap Driver Go-Food akibat kerugian pembatalan pesanan oleh konsumen memberikan penjelasan bahwa driver merasa dirugikan karena adanya ketidakjelasan konsumen akan pengantaran makanan dan pastinya pihak dari konsumen sudah melanggar dari pasal 5 dari Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999. Menurut asas kebebasan berkontrak dalam membuat perjanjian pada transaksi layanan *go-food* telah terlaksana. Dengan disepakatinya perjanjian yang dilakukan oleh konsumen maka asas *pacta sunt servanda* juga sudah dianggap dilaksanakan. Selain itu, penelitian ini menunjukkan tidak terpenuhinya asas iktikad baik dari konsumen dimana iktikad baik merupakan kewajiban konsumen yang tertera pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dan apabila terdapat kasus yang melibatkan driver *go-food* dan konsumen dapat diselesaikan dengan melakukan klaim *reimbursement* ataupun penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

2. Praktik pembatalan sepihak oleh konsumen dalam pemesanan layanan Go-Food di Kota Madiun dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Unsur-unsur perbuatan melawan hukum mencakup adanya tindakan melawan hukum, kesalahan, hubungan sebab-akibat antara tindakan dan kerugian, serta prinsip dan ketentuan yang dilanggar. Berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata, perjanjian memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak dan tidak dapat dibatalkan secara sepihak. Pasal 1266 dan 1267 KUHPerdata juga mengatur bahwa pembatalan perjanjian harus melalui pengadilan untuk memastikan tidak ada pihak yang dirugikan secara sepihak. Dalam konteks transaksi Go-Food, akibat hukum pembatalan perjanjian bergantung pada pihak yang melakukan pelanggaran. Apabila pembatalan disebabkan oleh kelalaian driver, owner memiliki hak untuk menuntut ganti rugi dari driver. Sebaliknya, apabila pembatalan dilakukan oleh konsumen tanpa alasan yang sah menurut hukum, driver memiliki hak untuk menuntut ganti rugi kepada owner. Di sisi lain, owner juga berhak menuntut ganti rugi dari konsumen karena adanya perjanjian langsung antara owner dan konsumen. Hal ini menegaskan pentingnya setiap pihak mematuhi ketentuan perjanjian untuk menghindari akibat hukum yang merugikan.

B. SARAN

1. Kantor GOJEK :
 - a. Dalam memberikan ganti rugi kepada Driver yang mengalami pembatalan sepihak seharusnya pengantian tersebut dapat diproses secara merata dan cepat.
 - b. Memberikan tindakan tegas kepada konsumen yang membatalkan pesanan secara sepihak atau melakukan orderan secara fiktif seperti pemblokiran akun agar tidak dapat menggunakan layanan gojek.
2. Driver : Dapat menuntut hak yang belum di penuhi oleh konsumen dalam transaksi *go-food* karena konsumen telah melakukan suatu wansprestasi.
3. Konsumen (pengguna layanan *go-food*) :
 - a. Lebih peduli dengan pelaku usaha atau Driver
 - b. Melakukan pembayaran dengan nominal yang disepakati.
 - c. Tidak melakukan penipuan atau orderan fiktif



DAFTAR PUSTAKA

REFERENSI BUKU

- Almashur, M Djunaidi Ghony dan Fauzan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012)
- Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pendek*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 1991)
- Basyir, Ahmad Azhar, *Asas-Asas Hukum Muamalat, Hukum Perdata Islam* (Yogyakarta: UII Press, 2000)
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisas I Metodologi ke Arah ragam Varian Kontemporer* (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2007)
- Dahlan, A. Azhir, *Ensiklopedia Hukum Islam*, (Jakarta: Inter Masa, 1971)
- Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya : Fajar Mulya, 2012).
- Ediwarman, *Monograf Metodologi Penelitian Hukum* (Medan, 2009)
- Hadjon, Philipus M., *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya : PT. Bina Ilmu, 1987).
- HS, Salim, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2006).
- Huberman, dan Milles, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992)
- Idri, H., *Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi)* (Jakarta : Kencana, 2015)
- Kansil, Cst, *Kamus istilah Hukum*, (Jakarta : Gramedia Pustaka, 2009)
- Komar, Mieke, *Cyberlaw: Suatu Pengantar*, (Bandung: ELIPS, 2002)
- Letsoin, Ronald Saija dan Roger F.X.V, *Buku Ajar Hukum Perdata* (Yogyakarta : Deepublish, 2016).
- Lexy, Moelong J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2013)

- Makarim, Edmon, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004)
- Manullang, E.fernando M, *Menggapai Hukum Berkeadilan*, (Jakarta : Buku Kompas, 2007)
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah* (Jakarta : Kencana, 2012).
- Meliala, Djaja S., *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, (Bandung: Nuansa Aulia, 2012)
- Miru, Ahmadi, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak* (Jakarta: Rajawali Pers, 2007)
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta; Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003).
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian* (Bandung : PT Citra Aditya Bakti , 2004)
- Muslich, Ahmad Wardi, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2013)
- Mustofa, Imam, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*, (Depok : PT RajaGrafindo Persada: 2018)
- Nadzir, Muhammad, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003).
- Nurachmad, Much., *Buku Pintar Memahami dan Membuat Surat Perjanjian* (Jakarta : Biena Edukasi, 2015).
- Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum* , (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000).
- Rozalida, *Fiqh Ekonomi Syariah* (Jakarta : Rajawali, 2017)
- Sabiq, Sayyiq, *Fiqh Sunnah* (Bandung : Alma 'arif, 1988)
- Satori, Djaman, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta vc, 2009)
- Satrio, J., *Hukum Perikatan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001)
- Setiono, *Rule of Law, Supremasi Hukum*. (Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004).
- Soekamto, Soerjono, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999)
- Soeroso, R., *Perjanjian Di Bawah Tangan Pedoman Praktis Pembuatan dan Aplikasi Hukum* (Jakarta : Sinar Grafika, 2011)
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: PT. Intermedia, 1992)

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Penerbit Alfabeta,2018)
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian : Teori dan Analisa Kasus* , (Jakarta: Kencana, 2004)
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Rajawali Pers, 2011)
- Syahrani, H. Riduan, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata* (Bandung, 2010).
- Wahbah az- Zuhaili *Fiqh Islam wa Adillatuhu Jilid 5*, terj. Abdul Hayyie el-Kattanie, dkk, (Jakarta : Gema Insani, 2011)
- Wibowo, Rachmat P Hadi, *Analisis Pengimplementasian Unicorn di Indonesia (Universitas Mercubuana, 2018).*
- Yahman, *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2011)
- Zaidan, Abdul Karim, *Pengantar Studi Syari'ah*, (Jakarta: Robbani Press. 2008)

SKRIPSI

- Mawanda, M. Kharis, *Perlindungan Hukum Mitra/Driver Ojek Online Menurut Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*, Skripsi (Jember : Universitas Jember, 2018).
- Nurddin, Mohammad, *Analisis Hukum Islam Terhadap Praktek Pemesanan Makanan Melalui Jasa Online Go-Food Pada Aplikasi GO-JEK Di Kota Surabaya*, Skripsi (Surabaya : Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2018).
- Putra, Galan Irlando, *Perlindungan Hukum Kurir Terhadap Pengiriman Paket Cash On Delivery (COD) Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus Kurir JNT Express Desa Ngablak, Kecamatan Karangmalang, Kabupaten Sragen)*, Skripsi (Salatiga : Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2022) <<http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/14572/>>.
- Sofiyah,Ninda, *Tinjauan Jual Beli COD (Cash On Delivery) Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Studi Kasus Olshop Dankje2021 Di Desa Guwo*

Mlilir, Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun), Skripsi (Ponorogo : IAIN Ponorogo, 2023).

REFERENSI JURNAL ATAU ARTIKEL

Fauzi, Ricky "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek", *Jurnal Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Sananta Dharma* 5 (3), (Universitas Sananta Dharma , 2017), 203-214

Megawati, Sinthisrahma Felyna, *Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik*, *Jurnal Hukum Adigama*, 3.2 (2020), 1309–32 <<https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/view/10616>>.

Sunarjo, Vanda Widyawati Putri Augustti and Sunarjo, *Tanggung Jawab PT Go-Jek Indonesia Terhadap Kerugian Yang Diderita Pengemudi Go-Jek Melalui Fitur Go-Food*, *Jurnal Cakrawala Hukum*, 9.1 (2018), 89–98 <<https://doi.org/10.26905/idjch.v9i1.2119>>.

REFERENSI INTERNET

Go-Jek Indonesia, Jenis-jenis Layanan *Go-Jek*, diakses di <https://Driver.gojek.com/s/article/Jenis-Jenis-Layanan-GO-JEK-1536834537778> (pada 4 Agustus 2024 pukul 14.30)

-----, Ketentuan Penggunaan *Go-food*, diakses <https://www.Go-Jek.com/terms-and-condition/#Go-food-tnc> (pada 4 Agustus 2024 pukul 14.30)

-----, Panduan, diakses [https://Driver.gojek.com/s/article/Panduan-Klaim Reimburse-Pergantian-Uang-untuk-Order-GO-FOOD-dan-GO-SHOP](https://Driver.gojek.com/s/article/Panduan-Klaim-Reimburse-Pergantian-Uang-untuk-Order-GO-FOOD-dan-GO-SHOP) (pada 22 Agustus 2024 pukul 22.30)

-----, Panduan, diakses <https://Driver.gojek.com/s/article/Pengembalian-Dana-Driver-COD> (pada 22 Agustus 2024 pukul 22.30)

- , pilihan Bantuan pada Aplikasi *Driver* Aplikasi *Go-Jek*, dalam <https://www.go-jek.com/terms-and condition/> , (diakses pada 6 Agustus 2024).
- , Produk-produk Go-Jek, diakses di <https://www.go-jek.com/blog/cara daftar/> (pada 3 Agustus 2024 pukul 15.53)
- , Syarat dan Ketentuan, dalam <https://www.go-jek.com/terms-and condition/> , (diakses pada 6 Agustus 2024).
- , Tentang Go-Jek, diakses di <https://www.Go-Jek.com/about/> (pada 3 Agustus 2024 pukul 15.35)
- , "Perjanjian Kemitraan", dalam <https://www.Go-Jek.com/app/kilat-contract/> , (diakses pada 25 Februari 2024)

SUMBER HUKUM

Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1266-1267 , 1313 1338 dan 1339

Undang-Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 1999

