

**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PEMBATALAN ORDER PEMBELIAN
MAKANAN SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN MELALUI
LAYANAN GO-FOOD PADA APLIKASI GO-JEK**

Oleh: Lisa Novalia Cuyana

Pembimbing I: Dr. Hayatul Ismi, S.H.,M.H

Pembimbing II: Ledy Diana, S.H.,M.H

Alamat: Jln. Provinsi, Gang Kemuning Perumahan Nusa Indah, Pekanbaru

Email / Telepon : lisanovalia0@gmail.com / 0823-9219-3928

ABSTRACT

GOJEK is a social soul technology company that aims to improve the welfare of works in various informal sector in Indonesia. GOJEK which is an online based transportation developed by PT.GOJEK Indonesia has several services or features, one of which is GO-FOOD. GO-FOOD service in the GOJEK application is a food delivery service in which an agreement between the service provider and the costumer occurs. PT.GOJEK Indonesia through its system in the GOJEK application can bring together costumer as food order with drivers and carries.

This type of research can be classified in the type of research that sosiological, because in this study the authors directly conduct research at the location or place of study in order to provide a complete and clear picture of the problem under study. The study was conducted at the Land Transportation Management Area IV in Riau Province and Riau Island Province and Basecamp GOJEK Banten Pekanbaru City, while the population and the sample are all parties related to the problems axamined in this study, the sources of the date used, primary, secondary and tertiary, than the collection in this study by interviews and library study.

From the result of the research problem there are two main things that are concluded. First, legal protection for unilateral cancellation of orders in accordance with Article 1338 of the Civil Code regarding freedom of contract and Law Number 11 of 2008 concerning information and electronic transaction. Where in this provision it is in accordance with the application GO-JEK that the driver and consumer have made an agreement through electronic transaction as outlined in the electronic contract binding the parties. Secondly, due to the law arising from unilateral cancellation carried out by consumers based on Article 1365 regarding acts against the law, consumers are required to make compensation for actions taken against the driver who has suffered losses.

Keywords: Legal Protection, Driver, Unilateral Cancellation.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang cukup pesat memberikan pengaruh perubahan sosial yang sangat besar terhadap manusia. Pengaruh dari kemajuan teknologi terlihat pada perubahan cara orang melakukan transaksi, terutama dalam dunia bisnis. Hal yang mendorong kegiatan bisnis dalam kemajuan teknologi yaitu kemudahan untuk melakukan transaksi.¹ Kegiatan bisnis yang dilakukan secara *online* ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat dengan *E-Commerce*.²

E-Commerce adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen dan perdagangan dengan menggunakan jaringan komputer yaitu internet.³ Hal ini memungkinkan perusahaan berinteraksi dan bekerja sama secara terus menerus dalam pengembangan produk, pemasaran, pengiriman, pelayanan dan dukungan teknik.⁴ Dalam konteks bisnis, *e-commerce* membawa dampak transformal yang menciptakan paradigma baru dalam bisnis.⁵ *E-Commerce* juga merupakan media elektronik yang menunjang dan mengalami peningkatan yang sangat pesat dan memberikan banyak kemudahan dalam melakukan proses pemasaran.⁶

¹ Agus Raharjo, *Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, PT. CitraAditya Bakti, Bandung, 2002, hlm.1.

² Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, 2010, Jakarta, hlm.1.

³ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media, Bandung, 2017, hlm.11.

⁴ Oviliani Yenty Yuliana, *Penggunaan Teknologi Internet dalam Bisnis Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Universitas Surabaya Vol II, No. 1, Mei 2000, hlm.44

⁵ Chandra Gregorius, *Pemasaran Global Edisi I*, Andi, Yogyakarta, 2001, hlm.35.

⁶ Bertha Silvia Sutejo, *Internet Marketing: Konsep dan Persoalan Baru Dunia Pemasaran*,

Menurut Sutan Remy transaksi *e-commerce* adalah transaksi dagang antara penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa, atau mengambil alih hak yang dilakukan dengan media elektronik (*digital medium*) yaitu internet dan para pihak tidak hadir secara fisik.⁷ Transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik.⁸

E-Commerce dapat dilakukan bebas tanpa batas, para penjual dan pembeli dalam transaksi ini tidak harus bertemu langsung antara satu dengan yang lainnya. Kontrak dalam *e-commerce* jika ditinjau dengan hukum perjanjian di Indonesia yang bersumber pada KUHPdata Pasal 1338 adalah sah karena Pasal 1338 menganut sistem kebebasan berkontrak. Asas ini biasa juga disebut sebagai sistem terbuka, artinya pihak bebas untuk mengadakan perjanjian dengan siapapun dan luasnya perjanjian bebas ditentukan sendiri oleh para pihak. Tetapi tetap ada batasannya, yaitu selama kebebasan itu tetap berada di dalam batas-batas persyaratannya, serta tidak melanggar hukum, kesusilaan dan ketertiban umum.⁹

GO-FOOD merupakan salah satu layanan yang sangat menunjang dalam aplikasi GO-JEK. GO-FOOD berupa sebuah fitur layanan yang disediakan oleh GO-JEK yang melayani *food*

Jurnal Manajemen, Surabaya, Vol. 6, No. 1, November 2006, hlm.43.

⁷ Sutan Remy S, *Kompilasi Hukum Kontrak*, Bagian ke Empat, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm.284.

⁸ Cita Yustisia Serfiani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2013, hlm.99.

⁹ Tami Rusli, *Asas Kebebasan Berkontrak Sebagai Dasar Perkembangan Perjanjian di Indonesia*, *Jurnal Perantara Hukum*, Bandar Lampung. Vol 10, No. 1, Januari 2015, hlm.27.

delivery service. GO-FOOD tidak hanya terdiri dari restoran mewah saja, melainkan terdiri dari usaha masyarakat kecil seperti pedagang kaki lima, hingga makanan hasil karya industri. Di sisi lain GO-FOOD berusaha hadir sebagai perangsang pertumbuhan konsumen dengan standar pelayanan yang tinggi dan ketepatan dalam *delivery service* selalu dijunjung untuk memuaskan para konsumen.¹⁰

Di dalam layanannya, GO-FOOD menyediakan berbagai macam referensi dan tipe makanan disertai dengan harga dan gambar dimana konsumen dapat dengan bebas dan leluasa untuk memilihnya. Setelah permintaan layanan dilakukan maka sistem dalam aplikasi dapat mendeteksi lokasi konsumen dan mengirimkan informasi lokasi tersebut kepada *driver*. Fitur GO-FOOD pada aplikasi GOJEK mempermudah layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang tidak dapat membeli makanan secara langsung di restoran yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan sendiri.¹¹

Namun, banyak ditemukan kelemahan melalui layanan GO-FOOD pada aplikasi GO-JEK ini karena mekanisme pembayaran pemesanan makanan dalam aplikasi ini membebankan kepada *driver* untuk membayar makanan yang dipesan oleh konsumen terlebih dahulu dengan menggunakan biaya pribadi milik *driver*, dan apabila konsumen melakukan pembatalan secara sepihak tanpa kesepakatan antara kedua belah pihak maka *driver* akan mendapatkan kerugian.

Berdasarkan fakta yang ditemukan penulis dalam penelitian dengan cara

mewawancarai *driver* GO-JEK di salah satu basecamp di jalan Sudirman Kota Pekanbaru yaitu Basecamp Banten. Peneliti menemukan kasus di perkumpulan GO-JEK Basecamp Banten Kota Pekanbaru, bahwa benar *driver* mengalami pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen, berikut ini beberapa contoh kasus *driver* yang mengalami pembatalan sepihak dari konsumen tanpa penjelasan, pembatalan sepihak dari konsumen dengan pemberitahuan mendadak dan pembatalan sepihak dari konsumen setelah pembelian makanan.¹²

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum *driver* atas pembatalan order pembelian makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan GO-FOOD pada aplikasi GO-JEK?
2. Apa akibat hukum yang timbul atas pembatalan makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan GO-FOOD pada aplikasi GO-JEK?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum atas pembatalan order pembelian makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan GO-FOOD pada aplikasi GO-JEK.
- b. Untuk mengetahui akibat hukum yang timbul atas pembatalan makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan GO-FOOD pada aplikasi GO-JEK.

2. Kegunaan Penelitian

- a) Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b) Untuk penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat

¹⁰ Muhammad Fahri, Strategi Marketing Publik Relations Go-food dalam Pembentukan Citra Perusahaan di Kota Surabaya, *Jurnal Commonline Universitas Airlangga*, Surabaya, Vol V, No 1. 2016, hlm.62.

¹¹ *Ibid.*

¹² Wawancara dengan Bapak Syafrizal Jurniadi *dkk*, Selaku *driver* GO-JEK Basecamp Banten Kota Pekanbaru, Hari Minggu 16 Februari 2020.

bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait sesuai dengan masalah yang ada dalam penelitian ini khususnya untuk akademisi dan mahasiswa Jurusan Hukum

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Hukum berfungsi sebagai perlindungan bagi kepentingan manusia¹³. Dengan hadirnya hukum dalam kehidupan masyarakat, berguna untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang biasa bertentangan antara satu dengan yang lain. Hukum yang dibuat dalam negara bertugas melindungi hak-hak dasar. Hak dasar yang biasa disebut sebagai hak asasi tanpa perbedaan antara satu dengan yang lainnya. Dengan hak asasi tersebut manusia dapat mengembangkan diri pribadi dan peranan bagi kesejahteraan hidup.¹⁴

2. Asas Kebebasan Berkontrak

Buku III KUHPerdato mengantut sistem terbuka, artinya buku III KUHPerdato memberi keleluasaan kepada para pihak untuk mengatur sendiri pola hubungan hukumnya. Sistem terbuka buku III KUHPerdato ini tercermin dari Pasal 1338 ayat (1) yang menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”¹⁵.

Asas ini merupakan asas yang universal, artinya dianut oleh hukum kontrak di semua negara

pada umumnya.¹⁶ Sutan Remy Sjahdeini menjelaskan bahwa asas kebebasan berkontrak menurut hukum kontrak Indonesia meliputi kebebasan untuk membuat atau tidak membuat kontrak, kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ingin membuat kontrak, kebebasan untuk menentukan atau memilih causa dari perjanjian yang akan dibuatnya, kebebasan untuk menentukan objek kontrak, dan kebebasan untuk menentukan bentuk suatu kontrak.¹⁷

E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan hukum adalah 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 manusia.¹⁸
2. Pembatalan adalah tidak jadi dilangsungkan, tidak jadi, atau tidak sah.¹⁹
3. Perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal di lingkungan lapangan harta kekayaan.²⁰

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian hukum

¹³ Mr. Apitlo, *Bab-Bab Tentang Penemuan Hukum*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993, hlm.1.

¹⁴ *Ibid.* hlm.4.

¹⁵ R. Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2008, hlm.342.

¹⁶ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak*, Mandar Maju, Bandung, 2012, hlm.81.

¹⁷ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Indonesia, Jakarta 1993, hlm.11.

¹⁸ Wirjono Projodikoro, *Hukum Perdata tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Sumur, Bandung, 1997. hlm. 17.

¹⁹ Melalui situs <https://kbbi.web.id/batal>. diakses pada Tanggal 10 April 2019.

²⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.76.

sosiologis yaitu penelitian yang hendak melihat korelasi antara hukum dan masyarakat, sehingga mampu mengungkapkan efektifitas berlakunya hukum dalam masyarakat dan mengidentifikasi hukum yang tidak tertulis yang berlaku pada masyarakat.²¹ Pada penelitian sosiologis ini yang diteliti pada awalnya ialah data sekunder yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer lapangan atau terhadap masyarakat.²²

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah VI Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau dan Basecamp GO-JEK Banten Kota Pekanbaru. Karena BPTD Wilayah VI Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau merupakan salah satu badan pengawas transportasi online di Kota Pekanbaru dan Basecamp Banten merupakan Basecamp terdekat di Jalan Jendral Sudirman.

3. Analisis Data

Analisis data merupakan data yang dimanfaatkan untuk menganalisa data penelitian yang diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh kemudian dianalisa secara kualitatif, kalimat-kalimat yang digunakan bersumber dari pandangan para ahli, dan data penulis yang diperoleh dari lapangan. Metode yang digunakan berupa metode berfikir deduktif yaitu dari suatu pernyataan bersifat umum menjadi suatu pernyataan yang bersifat khusus.

²¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm.12.

²² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm.51.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian adalah persetujuan tertulis atau lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati isi persetujuan.²³ Istilah perjanjian berasal dari Bahasa Belanda yaitu *overeenkomst*, Pasal 1313 KUHPerduta menyebutkan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.²⁴ Dan seseorang berjanji kepada orang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal atau prestasi.²⁵

Hukum perjanjian merupakan bagian dari hukum perikatan. Bahkan sebagian dari para ahli hukum menempatkan sebagai bagian dari hukum perjanjian karna pada kenyataan lapangan keduanya digunakan dengan makna yang sama.²⁶ Menurut Sudikno, perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum. Dimana suatu

²³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Ikhtisar Indonesia Edisi Ketiga*, Balai Pustaka, Jakarta, 2005, hlm.458.

²⁴ Aryo Mitra Hans, *Pelaksanaan Perjanjian Penyelesaian Hutang Antara PT. Duri Indah Raya Dengan PT. Adhi Karya (PERSERO) Tbk*, *JOM Fakultas Hukum Universitas Riau*, Vol II No.1, Februari 2015, hlm.3.

²⁵ Feridoni. *Pelaksanaan Perjanjian Kredit Rumah di PT. Bank BTN. Tbk Pekanbaru*, *JOM Fakultas Hukum Universitas Riau*, Vol III, No. 2, Oktober 2016, hlm.4.

²⁶ Bestari, Septian. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Kontrak Baku Perjanjian Pembiayaan Konsumen di PT. WOM Finance Pekanbaru di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, *JOM Fakultas Hukum Universitas Riau*, Vol II, No.1, Februari 2015, hlm. 6.

perjanjian semata-mata persetujuan yang diakui oleh hukum. Persetujuan ini merupakan kepentingan yang pokok dalam dunia usaha, dan menjadi dasar dari kebanyakan transaksi dagang.²⁷ Hubungan hukum antara subjek yang satu dengan subjek yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya.²⁸

B. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Hukum merupakan ketentuan dan tata tertib dari masyarakat, hukum dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan untuk mencapai keadilan dan kepastian hukum.²⁹ Sehingga diperlukan perlindungan hukum yang merupakan segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada beberapa saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam bentuk seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum.³⁰

Perkembangan ilmu hukum tidak terlepas dari teori hukum sebagai landasannya dan tugas teori hukum adalah untuk menjelaskan nilai-nilai hukum hingga dasar-dasar filsafatnya

yang dalam.³¹ Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, tetapi dalam manifestasinya bisa berwujud konkrit. Sesuatu ketentuan hukum baru dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapan adalah kebaikan. Kebahagiaan yang sebesar-besarnya dan berkurangnya penderitaan.³²

C. Tinjauan Umum Tentang GO-JEK

1. Pengertian GO-JEK

GO-JEK adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. GO-JEK bermitra dengan para pengemudi ojek berpengalaman dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan berpergian ditengah kemacetan.

GO-JEK memiliki fitur yang berupa jasa transportasi yang dapat dipesan secara *online*, dengan menggunakan GO-JEK APP (aplikasi) yang dapat di unduh melalui *smartphone*, konsumen dapat memesan GO-JEK *driver* untuk mengakses semua layanan dalam aplikasi GO-JEK. Konsumen hanya cukup memasukkan alamat untuk mengetahui biaya penggunaan layanan. Setelah mengonfirmasi pesanan, teknologi *location based* GO-JEK akan mencari *driver* yang posisinya paling dekat dengan konsumen. Setelah seorang *driver* ditugaskan, konsumen dapat melihat foto *driver*, mengirimkan pesan dan juga menelepon *driver* tersebut.³³

2. Layanan GO-FOOD Pada Aplikasi GO-JEK

Salah satu fitur GO-JEK adalah GO-FOOD. Layanan pesan antar makanan ini memiliki total 35.000 restoran yang telah terdaftar dalam

²⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, PT Alumni, Bandung, 2006, hlm 93.

²⁸ Salim HS, *Hukum Kontrak & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm.27.

²⁹ Manufactures' Finance Co, "Equality", Supreme Court Of United States, *Jurnal Westlaw*, diakses melalui <https://1next.westlaw.doc>, diakses tanggal 10 April 2019, diterjemahkan oleh Google Translate, 1935, hlm.5.

³⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ui Press, Jakarta, 1984, hlm.133.

³¹ W. Friedman, *Teori dan Filsafat Hukum*, Raja Grafindo, Jakarta, 1993, hlm.2.

³² Lili Rasjidi, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1993, hlm.79.

³³ <http://www.okezone.com>, diakses, tanggal, 18 Juli 2019.

aplikasi GO-JEK di 10 (sepuluh) kota. Cara memesan makanan pada aplikasi GO-FOOD cukup dengan memilih restoran pada aplikasi, memilih menu makanan dan kemudian muncul total harga yang harus dibayar. Informasi kemudian terkirim ke server GO-JEK dan sistem informasi GO-JEK meneruskan informasi ke *driver* yang berada disekitar lokasi. *Driver* menerima orderan, memesan makanan yang dipesan dengan membayar terlebih dahulu pesanan tersebut, kemudian mengantarkan makanan ketempat yang ditentukan pemesan. Keberadaan fitur GO-FOOD pada aplikasi GOJEK mempermudah layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang tidak dapat membeli makanan secara langsung di restoran yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan sendiri.³⁴

3. Para Pihak yang Terlibat dengan Perjanjian di Aplikasi GO-JEK

Ada beberapa pihak yang terlibat dalam proses penyelenggaraan aplikasi GO-JEK. Para pihak tersebut telah mengikatkan dirinya di dalam sebuah perjanjian. Pihak-pihak tersebut adalah:³⁵

a. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB)

Berdasarkan perjanjian kemitraan AKAB adalah pihak yang membuat, memiliki dan mengurus aplikasi GO-JEK yang dimanfaatkan konsumen yang telah terdaftar untuk memperoleh jasa layanan antar jemput barang dan/atau orang, layanan pesan antar barang maupun jasa lainnya dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat atau jasa lainnya sehubungan dengan aplikasi GO-JEK. Selanjutnya aplikasi GO-JEK adalah aplikasi

elektronik milik AKAB yang dapat dimanfaatkan setiap orang (konsumen) untuk memperoleh jasa layanan maupun pihak-pihak ketiga yang bekerja sama dengan GO-JEK ataupun AKAB sebagai wadah untuk menyalurkan jasa untuk antar jemput barang dan/atau orang layanan pesan antar barang dengan kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat atau jasa lainnya yang terkait.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Sejarah Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama Senapelan yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah tempat pemukiman baru yang disebut Dusun payung Sekaki yang terletak ditepi muara sungai Siak. Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan.

Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan Perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Mesjid Raya. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan putranya Raja

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.*

Muhammad Ali ditempatkan baru yaitu disekitar Pelabuhan sekarang.³⁶

Pada tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar, Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi “Pekan Baharu” selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan populer sebutan “Pekan Baharu”, yang dalam bahasa sehari-hari disebut Pekanbaru.

B. Gambaran Umum Tentang PT. GO-JEK Indonesia

1. Sejarah Berdirinya PT. GO-JEK Indonesia

GO-JEK didirikan oleh Nadiem Makarim, warga negara Indonesia lulusan Master of Business Administration dari Harvard Business School. Ide mendirikan GO-JEK muncul dari pengalaman pribadi Nadiem Makarim menggunakan transportasi ojek hampir setiap hari ke tempat kerjanya untuk menembus kemacetan di Jakarta. Saat itu, Nadiem masih bekerja sebagai Co-Founder dan Managing Editor Zalora di Indonesia dan Chief Innovation Officer Kartuku.³⁷

Sebagai seorang yang sering menggunakan transportasi ojek Nadiem melihat ternyata sebagian besar waktu yang dihabiskan oleh pengemudi ojek hanyalah sekedar mangkal dan menunggu penumpang. Padahal, pengemudi ojek akan mendapatkan penghasilan yang lumayan bila banyak penumpang. Selain itu, ia melihat ketersediaan jenis transportasi ini tidak sebanyak transportasi lainnya sehingga sering kali cukup sulit untuk dicari. Ia menginginkan ojek yang bisa ada setiap saat dibutuhkan. Dari

pengalamannya tersebut, Nadiem Makarim melihat adanya peluang untuk membuat sebuah layanan yang dapat menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek.

Pada tanggal 13 Oktober 2010, GO-JEK resmi berdiri dengan 20 orang pengemudi. Pada saat itu, GO-JEK masih mengandalkan *call center* untuk menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek. Pada pertengahan 2014, Nadiem Makarim mulai mendapatkan tawaran investasi. Pada 7 Januari 2015, GO-JEK akhirnya meluncurkan aplikasi berbasis Android dan IOS untuk menggantikan sistem pemesanan menggunakan *call center*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Perlindungan Hukum atas Pembatalan Order Pembelian Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan GO-FOOD pada Aplikasi GO-JEK

GO-JEK adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Dengan demikian, GO-JEK memiliki dampak besar terhadap ketersediaan lapangan pekerjaan di Indonesia.

GO-JEK memiliki fitur yang berupa jasa transportasi yang dapat dipesan secara *online*, dengan menggunakan GO-JEK APP (aplikasi) yang dapat di unduh melalui *smartphone*, konsumen dapat memesan GO-JEK *driver* untuk mengakses semua layanan dalam aplikasi GO-JEK. Konsumen hanya cukup memasukkan alamat untuk mengetahui biaya penggunaan layanan. Setelah mengonfirmasi pesanan, teknologi *location based* GO-JEK akan mencarikan *driver* yang posisinya paling dekat dengan konsumen. Setelah seorang *driver* ditugaskan, konsumen

³⁶ <http://www.riau.go.id> diakses pada Tanggal 28 September 2019.

³⁷ *Ibid.*

dapat melihat foto *driver*, mengirimkan pesan dan juga menelepon *driver* tersebut.³⁸

Pada aplikasi GO-JEK terdapat berbagai macam layanan salah satunya adalah GO-FOOD. GO-FOOD adalah sebuah fitur layanan *food delivery* layaknya *delivery order* di sebuah restoran.

Menurut bapak Syaifudin Ajie Panatagama di Kota Pekanbaru saat ini jumlah *driver* sudah mencapai 4.800 *driver*, dengan jumlah GO-RIDE 2.500 *driver* dan jumlah GO-CAR 2.300 *driver* dan bapak Syaifudin Ajie Panatagama juga menyebutkan sudah sekitar 3.500 makanan siap saji yang sudah terdaftar di GO-FOOD.³⁹ Di dalam layanannya GO-FOOD menyediakan berbagai referensi dan tipe makanan disertai dengan harga dan gambar dimana konsumen dapat dengan bebas dan leluasa untuk memilihnya. Dalam hal ini secara langsung konsumen melakukan perjanjian pada layanan GO-FOOD yang kemudian disetujui oleh *driver*.

Penggunaan perjanjian pada layanan GO-FOOD apabila dikaitkan dengan ketentuan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Ketentuan ini secara tersirat mengatur mengenai asas kebebasan berkontrak dalam perjanjian. Asas kebebasan berkontrak ini merupakan asas yang menduduki posisi sentral di dalam hukum perjanjian.

Berdasarkan hasil *survey*, penulis mendapatkan informasi tentang jumlah *driver* yang pernah mengalami pembatalan sepihak oleh konsumen, yaitu 7 *driver* mengaku pernah mengalami pembatalan sepihak oleh

konsumen, sedangkan 3 *driver* mengaku tidak pernah mendapatkan pembatalan orderan secara sepihak. Hal ini tentu saja merugikan pihak *driver* yang telah melakukan pembayaran menggunakan biaya pribadi yang dikeluarkan oleh pihak *driver*. Jelas terlihat konsumen tidak memiliki itikad baik dengan melakukan pembatalan secara sepihak dalam melaksanakan pemesanan makanan menggunakan aplikasi GO-FOOD.

B. Akibat Hukum yang Timbul atas Pembatalan Makanan Secara Sepihak oleh Konsumen Melalui Layanan GO-FOOD pada Aplikasi GO-JEK.

Sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk menggambarkan keadaan lapangan secara deskriptif serta mengetahui apa upaya hukum yang dapat dilakukan atas permasalahan tersebut, penulis menguraikan pelanggaran yang terjadi karena pembatalan secara sepihak berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan. Akibat hukum yang timbul atas pembatalan makanan secara sepihak oleh konsumen seperti pada tujuh kasus di pembahasan sebelumnya termasuk kepada Perbuatan Melawan Hukum.

Perbuatan melawan hukum adalah suatu perbuatan atau kealpaan berbuat yang melanggar hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum, melanggar kesusilaan atau bertentangan dengan keharusan yang harus di taati.⁴⁰ Perbuatan melawan hukum tersebut tentunya merugikan salah satu pihak, sehingga pihak yang merasa dirugikan kepentingannya akan mempertahankan hak-haknya sesuai dengan aturan hukum yang berlaku dengan melakukan suatu upaya hukum untuk mendapatkan ganti kerugian, dimana upaya hukum yang dilakukan tersebut tentunya harus berdasarkan aturan-aturan hukum materil yang berlaku. Tujuan dari

³⁸ *Ibid.*

³⁹ Wawancara dengan Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah IV Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau, Syaifudin Ajie Panatagama pada Tanggal 10 Desember 2019.

⁴⁰ Abdulkadir Muhammad, *Op. cit.*, hlm.146.

ketentuan ini ialah untuk mengembalikan orang yang dirugikan dalam keadaan semula, keadaan sebelum terjadinya perbuatan melawan hukum.⁴¹

Aturan hukum yang berkaitan dengan ganti rugi tersebut termuat dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang berbunyi “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.⁴² Namun, harus dapat dibuktikan dan dipertanggungjawabkan kebenaran adanya perbuatan melawan hukum melalui pembuktian unsur-unsur dari perbuatan melawan hukum yang terdiri dari adanya kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum dengan kesalahan dan kerugian yang ada.⁴³

Perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365 KUHPerdara dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengajukan ganti kerugian atas perbuatan yang dianggap melawan hukum dalam proses transaksi secara online. Berdasarkan ketentuan tersebut pihak konsumen jelas melanggar Pasal 1365 KUHPerdara karena telah melakukan pembatalan secara sepihak kepada pihak *driver* yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap penurunan kinerja atau performa dan kerugian material *driver*.

Menurut bapak Syaifudin Ajie Panatagama selaku Kepala Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah IV Provinsi Riau dan Provinsi

Kepulauan Riau mengatakan adapun upaya yang dapat dilakukan oleh *driver* jika mendapatkan kasus seperti diatas yaitu dapat diselesaikan dengan cara menelepon *customer service* GO-JEK pusat yang nomornya telah diberikan pada saat pendaftaran menjadi *driver* dan mengadukan kejadian pembatalan secara sepihak yang dapat merugikan *driver* tersebut ke kantor operasional dan menyerahkan syara-syarat atau bukti seperti nomor orderan, struk belanja, dan nomor handphone konsumen yang memesan barang tersebut. Jika persyaratan sudah lengkap maka ganti rugi akan dimasukkan ke dalam saldo deposit *driver* dalam waktu 2x24 jam.⁴⁴

Oleh karena itu pihak konsumen dapat lebih bijak untuk melakukan pembatalan dalam pemesanan pada aplikasi GO-JEK yang dapat mengakibatkan kerugian oleh para *driver*.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum atas pembatalan orderan secara sepihak ini sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdara tentang kebebasan berkontrak dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dimana dalam ketentuan ini sesuai dengan aplikasi GO-JEK bahwa *driver* dan konsumen telah melakukan kesepakatan melalui media elektronik dan transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Namun kasus pembatalan secara sepihak oleh konsumen terjadi kepada *driver* Basecamp Banten Kota Pekanbaru yang mengakibatkan kerugian oleh *driver* yang telah melakukan pembayaran

⁴¹ Rachmad Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*, Alumni, Bandung, 1982, hlm.39.

⁴² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 Tentang Perbuatan Melawan Hukum.

⁴³ Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Sumur, Bandung, 1967, hlm.16.

⁴⁴ *Ibid.*

menggunakan biaya pribadi *driver* dan pihak konsumen tidak memiliki itikad baik dengan melakukan pembatalan sepihak dalam melaksanakan pemesanan makanan melalui aplikasi GO-FOOD.

2. Akibat hukum yang timbul atas pembatalan secara sepihak berdasarkan Pasal 1365 Tentang Perbuatan Melawan Hukum. Dengan adanya pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen, maka pihak konsumen tidak melakukan itikad baik dalam melaksanakan pesanan melalui layanan GO-FOOD pada aplikasi GO-JEK dan berdasarkan Pasal 1365 Tentang Perbuatan Melawan Hukum *driver* diwajibkan mendapatkan ganti kerugian atas tindakan yang dilakukan pihak konsumen yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap penurunan kinerja atau performa dan kerugian material *driver*.

B. Saran

1. Para konsumen seharusnya memanfaatkan aplikasi GO-JEK dengan sebaik-baiknya karena pihak *driver* dapat menuntut jika *driver* mengalami kerugian yang dilakukan oleh konsumen dengan menggunakan Pasal 1365 KUHPerdara.
2. Pihak penyedia aplikasi GO-JEK diharapkan dapat melakukan tindakan pencegahan agar pembatalan secara sepihak oleh konsumen tidak merajalela yang dapat merugikan pihak *driver*

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ali, Zainuddin. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Sinar Grafika.

Apitlo, Mr. 1993. *Bab-Bab Tentang Penemuan Hukum*. Bandung. Citra Aditya Bakti

Appeldoorn, Van. 1993. *Ilmu Hukum*. Pradnya Paramita. Jakarta.

Arrasjid, Chairul. 2000. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika.

Asikin, Zainal. 2013. *Hukum Dagang*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Asnawi, Faulidi Haris. 2004. *Transaksi Bisnis e-commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta. Magistra Insania Press.

Asyhadie, Zaeni. 2013. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Badrulzaman, Darus Mariam. 2005. *Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. Bandung. Alumni.

Barkatullah, Halim Abdul. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik*. Bandung. Nusa Media.

Budiono, Herlien. 2010. *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*. Bandung. Citra Aditya Bakti.

Damian, Eddy. 2009. *Hukum Hak Cipta*. Bandung. PT. Alumni.

Dasrol. 2018. *Hukum Ekonomi*. Pekanbaru. Alafriau.

Fernando, E. 2007. *Menggapai Hukum Berkeadilan, Tinjauan Hukum Kodrat, dan Antinomi Nilai*. Jakarta. Buku Kompas.

Friedman, W. 1993. *Teori dan Filsafat Hukum*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm.2.

- Hadjon, M Philipus. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya. Bina Ilmu.
- Harahap, Yahya M. 1982. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung. Alumni.
- HS, Salim. 2008. *Hukum Kontrak & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta. Sinar Grafika.
- _____. 2002. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Kansil, CST. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Khairandy, Ridwan. 2003. *Itikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Meliala, Syamsudin Qiram A. 1985. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*. Yogyakarta. Liberty.
- Mertokusumo, Soedikno. 1991. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta. Liberty.
- Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Surakarta. Universitas Sebelas Maret.
- Muhammad, Abdulkadir. 2000. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung. PT Citra Aditya Bakti.
- _____. 2012. *Hukum Perikatan*. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. 2006. *Hukum Perjanjian*. Bandung. Alumni.
- Muljadi, Kartini. 2013. *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Patrik, Purwahid. 2006. *Asas Itikad Baik dan Kepatutan dalam Perjanjian*. Semarang. Badan Penerbit Undip.
- Projodikoro, Wirjono. 1997. *Hukum Perdata tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*. Bandung. Sumur.
- _____. 1967. *Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung. Sumur.
- Raharjo, Agus. 2002. *Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Raharjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Ramli, M Ahmad. 2010. *Cyber Law dan HAKI dalam sistem Hukum Indonesia*. Jakarta. Refika Aditama.
- Rasjidi, Lili. 1993. *Hukum Sebagai Suatu Sistem*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Satrio, J. 1997. *Hukum Perjanjian*. Bandung. Citra Aditya Bakti.
- Serfiani, Yustisia Cita. 2013. *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawan, R. 2007. *Pokok-pokok Hukum Perikatan*. Bandung. Bina Cipta.

Setiawan, Rachmad. 1982. *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung. Sumur.

Setiono. 2004 *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.

Sjahdeini, Remy Sutan. 1993. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta. Institut Bankir.

Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta. UI Press.

Subekti. 1996. *Hukum Perjanjian*. Jakarta. Intermedia.

_____. 2006. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta. Pradnya Paramita.

Syahrani, Riduan. 2000. *Seluk-Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*. Bandung. Alumni.

Syaifuddin, Muhammad. 2012. *Hukum Kontrak*. Bandung. Mandar Maju.

Wijaya, Andika. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta. Sinar Grafika.

_____. 1982. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta. Rajawali.

B. Kamus/Jurnal

Appendix Iv—Fda Guidance Fraud, Untrue Statements Of Material Facts, Bribery, and Illegal Gratuities; Final Policy, *Jurnal Westlaw*, diakses melalui <https://1next.westlaw doc>, diakses tanggal 8

April 2019, diterjemahkan oleh Google Translate, hlm.3

Bestari, Septian. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Kontrak Baku Perjanjian Pembiayaan Konsumen di PT. WOM Finance Pekanbaru di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *JOM Fakultas Hukum*, Universitas Riau, Vol II, No.1, Februari 2015, hlm.6.

David E pierce, “Easement Scope, Intensity, and change”, *Jurnal Westlaw*, diakses melalui <https://1next.westlaw doc>, diakses tanggal 10 April 2019, diterjemahkan oleh Google Translate, 2012, hlm.2.

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Ikhtisar Indonesia Edisi Ketiga*, Balai Pustaka, 2005, hlm.458.

Fahri, Muhammad. Strategi Marketing Publik Relations Go-food dalam Pembentukan Citra Perusahaan di Kota Surabaya, *Jurnal Commonline*, Universitas Airlangga, Vol V, No.1, 2016, hlm.62.

Firmanda, Hengki. Hakikat Kontrak Menurut Roscoe Pound dan Relevansinya terhadap Kontrak yang Berkaitan dengan Lingkungan Hidup, *Jurnal Ilmu Hukum*, Universitas Riau. Vol III, No.1, Oktober 2017, hlm.15.

Hans, Mitra Aryo. Pelaksanaan Perjanjian Penyelesaian Hutang Antara PT. Duri Indah Raya Dengan PT. Adhi Karya (PERSERO) Tbk, *JOM Fakultas Hukum* Universitas Riau, Vol II, No.1, Februari 2015, hlm.3.

Kevin Grace. Insurance Is Impoortan As A Law, *Jurnal WestLaw*, diakses melalui <https://1next.westlaw.doc> diakses Tanggal 5 Oktober 2019, diterjemahkan oleh Google Translate, hlm 24.

Manufactures' Finance Co, "Equality", Supreme Court Of United States, *Jurnal Westlaw*, diakses melalui <https://1next.westlaw.doc>, diakses tanggal 10 April 2019, diterjemahkan oleh Google Translate, 1935, hlm.5.

Rusli, Tami. Asas Kebebasan Berkontrak Sebagai Dasar Perkembangan Perjanjian di Indonesia, *Jurnal Perantara Hukum*, Universitas Bandar Lampung, Vol 10, No.1, Juli 2015, hlm. 27.

Sari, Puspita Mila. Analisis Yuridis Terhadap Klausula Baku Perjanjian Pembiayaan Konsumen PT. Bima Multi Finance Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2009 Tentang Perlindungan Konsumen, *JOM Fakultas Hukum*, Universitas Riau, Vol II, No.2, hlm.2.

Sudarsono. *Kamus Hukum*, Jakarta, Rincka Cipta, 2007, hlm.363.

Sutejo, Silvia Bertha. Internet Marketing: Konsep dan Persoalan Baru Dunia Pemasaran, *Jurnal Manajemen*, Universitas Surabaya, Vol 6, No.1, November 2006, hlm.43.

Yuliana, Yenty Oviliani. Penggunaan Teknologi Internet dalam Bisnis, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Universitas Surabaya, Vol II, No.1, Mei 2000, hlm.44.

C. Peraturan Perundang-undangan.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

D. Website.

<https://www.go-jek.com>.

<http://kbbi.web.id/batal>.

<https://www.online.com>.

<http://www.kbbi.web.id>.

<http://www.ojekindonesia.net.okezone.com>.

<http://www.riau.go.id>.

<https://www.driver.go-jek.com>.