

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER ONLINE AKIBAT PEMBATALAN PEMESANAN MAKANAN OLEH KONSUMEN MELALUI APLIKASI GOJEK

Angga Tri Darma,¹ Yandri Radhi Anadi,² Abid Zamzami³

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jalan Mayjen Haryono No 193 Malang 65144, Telepon (0341) 551932, Fax (0341) 552249

ABSTRACT

Unilateral cancellations by consumers of food orders that have already been purchased by online drivers create legal uncertainty that harms the drivers. This legal uncertainty may also lead to increased economic burdens and psychological stress for the drivers, most of whom come from lower-middle-class backgrounds and rely on this work as their primary livelihood. The absence of protection guarantees makes them vulnerable to system exploitation and irresponsible consumer behaviour. In the long run, this situation may erode trust in the platform and decrease drivers' work motivation, which will ultimately impact service quality and the sustainability of the digital economic ecosystem itself. The purpose of this research is to examine the legal protection available to drivers in the event of unilateral food order cancellations by consumers through the Gojek application, and to understand the legal consequences arising from such cancellations. This research employs a normative legal approach.

The findings of this research indicate that legal protection for online drivers in the case of unilateral cancellations of food purchases via the Go-Food service by consumers through the Gojek application involves a relationship of rights and obligations. Online drivers fulfil their obligations by executing the food order placed by the consumer, and they are entitled to receive compensation for their work. Meanwhile, consumers obtain their right in the form of the desired food being delivered, but fail to fulfil their obligation to pay the driver. Such occurrences result in losses for the online driver, and therefore, the driver has the right to demand compensation from the consumer, as regulated under the Indonesian Civil Code (KUHPerdota). The legal consequences arising from unilateral food order cancellations through the Go-Food service in the Gojek application significantly impact the community, particularly within the food ordering service. When a food order (Go-Food) is placed by a consumer through the Gojek application, it is carried out by an online driver who expects to receive payment from the consumer. This food ordering service establishes an agreement between the consumer and the online driver that must be fulfilled. When a consumer cancels an order unilaterally, it can result in legal consequences. From the Gojek application provider, the sanction includes requiring the consumer to compensate the driver for material losses in the form of money, and the consumer's Gojek account may be suspended.

Keywords: Legal Protection, Gojek Driver, Consumer.

ABSTRAK

Pembatalan sepihak oleh konsumen terhadap pemesanan makanan yang telah dibeli oleh driver online menciptakan ketidakpastian hukum yang merugikan pihak driver. Ketidakpastian hukum ini juga dapat berdampak pada meningkatnya beban ekonomi dan tekanan psikologis terhadap driver, yang mayoritas berasal dari kalangan ekonomi

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

menengah ke bawah dan menjadikan pekerjaan ini sebagai mata pencaharian utama. Tidak adanya jaminan perlindungan membuat mereka rentan terhadap eksploitasi sistem dan perilaku tidak bertanggung jawab dari konsumen. Dalam jangka panjang, situasi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap platform dan menurunnya motivasi kerja para driver, yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas pelayanan serta keberlangsungan ekosistem ekonomi digital itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi driver atas pembatalan pemesanan makanan secara sepihak oleh konsumen melalui aplikasi Gojek serta Untuk mengetahui akibat hukum yang timbul atas pembatalan makanan secara sepihak oleh konsumen melalui aplikasi Gojek. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi driver online atas pembatalan pembelian makanan melalui Go-Food secara sepihak oleh konsumen melalui aplikasi Gojek yang mana para pihak memiliki hak dan kewajiban yaitu driver online melakukan kewajiban dengan melaksanakan orderan makanan oleh konsumen dan hak driver online yaitu mendapatkan upah dari hasil pekerjaannya. Sedangkan konsumen telah mendapatkan haknya berupa makanan yang diinginkannya telah sampai tujuan namun konsumen tidak melaksanakan kewajibannya terhadap driver online berupa memberikan biaya tagihan atau upah. Atas kejadian mengakibatkan kerugian kepada driver online, maka driver online berhak untuk menuntut konsumen mengganti sebagian kerugian sebagaimana diatur dalam KUHPperdata. Bahwa akibat yang timbul atas pembatalan makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan Go-Food pada aplikasi Gojek sangat membantu Masyarakat, terutama dalam layanan pemesanan makanan Go-Food. Pemesanan makanan (Go-Food) dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi Gojek dan akan dilaksanakan oleh driver online sehingga driver online akan mendapatkan upah dari konsumen. Sistem layanan pemesanan makanan atau (Go-Food) dilakukan oleh konsumen dan driver online yang Dimana mereka melakukan perjanjian yang harus terpenuhi dan dilaksanakan oleh konsumen yang melakukan pembatalan orderan makanan dapat mengakibatkan hukum atas perbuatannya dan dari penyedia layanan aplikasi Gojek sanksi yaitu konsumen mengganti kerugian materi dalam bentuk uang yang dialami driver online dan akun aplikasi Gojek dari konsumen akan di suspense (penangguhan akun).

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Driver Gojek, Konsumen.

PENDAHULUAN

Kecanggihan dari kemajuan teknologi dan informasi ini telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan aktifitas sehari-harinya. Kemudahan dari kecanggihan ini bisa dinikmati oleh masyarakat hanya dengan bermodalkan sebuah smartphone yang mereka punya, lewat smartphone masyarakat dapat memperoleh layanan yang telah tersedia dalam sebuah sistem. Fenomena yang berkembang dari kemajuan teknologi ini adalah pengangkutan atau transportasi online yang telah berkembang dikalangan masyarakat.

Transportasi online merupakan implementasi partisipasi dalam era revolusi industri 4.0, dimana masyarakat dimanjakan dengan aplikasi berbasis teknologi yang memberikan pelayanan melalui gawai. Contoh penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi online di Indonesia sebagai berikut, Gojek, Grab, SmartKej, Maxim dan lain-lain. Perkembangan

driver online semakin berar. Ojek atau Mitra seperti motor telah menjadi pilihan angkutan dan pengantaran barang bagi Sebagian Masyarakat karena fleksibel dalam kegiatannya.⁴

Salah satu jasa layanan transportasi online yang menjadi idola masyarakat yaitu Gojek. Gojek memberikan akses untuk mendapatkan jasa transportasi dengan mudah, Pelayanan yang memanfaatkan teknologi dan informasi, serta potongan harga dan promo yang tidak ditetapkan oleh ojek pangkalan. Gojek juga menyediakan fitur jasa antar pesan makanan, logistic, pembayaran, kebutuhan sehari-hari, dan transportasi. Gojek juga tersedia di 50 Kota di seluruh Indonesia dan juga beberapa Negara di Asia Tenggara seperti Thailand, Vietnam dan Singapura.⁵ Pada fitur Gojek menyediakan layanan pemesanan transportasi seperti sepeda motor (Go-ride), mobil (Go-car), jasa pengantar barang (Go-send), kebutuhan harian (Go-shop), obat-obatan (Go-med), pesan antar makanan (Go-food), dan lain-lain. Pada layanan Gojek, penumpang dapat membayar dengan tarif tunai maupun non tunai. Non tunai yang biasa disebut Go-pay. Gopay adalah layanan e-money yang terdapat dalam aplikasi Gojek Indonesia. Gopay dapat digunakan untuk pembayaran semua layanan Gojek (Go-ride, Go-car, Go-send, dan lain-lain) hingga transaksi non tunai di rekan usaha offline dan online. Untuk mengisi saldo GoPay cukup mudah dengan transfer melalui mitra Gojek, One Klik, ATM, Internet Banking, Alfamart dan lainnya.⁶ GoPay memiliki teknologi keamanan terkini yang menjamin semua data dan transaksi pengguna selalu aman. Dalam hal ini, layanan Gojek sangat membantu kebutuhan Masyarakat dalam hal transportasi dan memenuhi kebutuhan keseharian seperti pesan antar makanan, minuman dan juga jasa antar jemput barang.

Dari penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa Gojek merupakan platform yang telah menjadi kebutuhan masyarakat banyak karena memiliki pelayanan yang dapat memudahkan berbagai aktivitas dan pekerjaan. Namun, kemudahan yang ditawarkan oleh Gojek tidak berjalan lancar sepenuhnya, karena banyak sekali terjadinya orderan fiktif yang menimbulkan kerugian bagi pihak Driver Gojek, keresahan ini terjadi karena kurang amannya sistem dari aplikasi Gojek dan penyelesaian masalah Gojek saat menangani orderan fiktif. Hal ini terjadi karena sistem pembayaran yang tersedia bukan hanya melalui transfer, tetapi pembayaran secara *cash* ditempat atau biasa disebut dengan COD (*cash on delivery*) juga menjadi opsi bagi konsumen. Hal ini memberikan celah terhadap para pihak

⁴ Suwardjoko P. Warpani, *Pengelolaan lalu lintas dan Angkutan Jalan*, Bandung: Penebit ITB 2003, h. 45.

⁵ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.Gojek.app>, diakses pada 7 Desember 2024.

⁶ <https://www.cermati.com/e-money/gopay>, diakses pada 7 Desember 2024.

untuk dapat melakukan tindakan penipuan. Karena saat transaksi terjadi, bisa saja konsumen tidak melakukan pembayaran di awal karena hannya baru sekedar membuat perjanjian yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak.

Lebih jauh, ketika driver melaporkan kejadian ini kepada pihak Gojek, respons dan penanganannya kerap kali dinilai lambat dan tidak memberikan kepastian perlindungan hukum atau kompensasi yang memadai bagi para driver. Driver hanya dianggap sebagai mitra, bukan sebagai karyawan tetap, sehingga perlindungan hukum dan jaminan yang diberikan kepada mereka sangat minim. Ketika order fiktif terjadi, para driver kerap kali merasa dibiarkan berjuang sendiri tanpa dukungan yang memadai dari perusahaan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan yang meluas di kalangan driver, bahkan ada yang akhirnya memilih berhenti karena merasa dirugikan secara finansial maupun psikis.

Selain itu, lemahnya sistem verifikasi identitas pengguna juga menjadi akar masalah. Aplikasi Gojek tidak secara maksimal menerapkan sistem otentikasi ganda atau mekanisme keamanan yang ketat untuk mencegah akun palsu atau penggunaan nomor telepon sementara dalam membuat pesanan. Akibatnya, siapa saja dapat dengan mudah membuat akun baru dan melakukan tindakan penipuan berulang kali tanpa terdeteksi. Dalam hal ini, Gojek sebagai penyedia platform digital seharusnya bertanggung jawab untuk memperkuat sistem keamanan dan menyediakan perlindungan maksimal bagi semua mitra drivernya.

Dari sudut pandang hukum, tindakan membuat pesanan fiktif yang mengakibatkan kerugian materiil kepada driver dapat dikategorikan sebagai penipuan. Namun, karena mayoritas kasus ini tidak dilaporkan secara resmi dan sulit dibuktikan secara hukum, pelaku sering kali lolos dari jerat hukum. Di sisi lain, belum ada payung hukum yang secara khusus mengatur perlindungan hukum bagi mitra driver dalam ekosistem ekonomi digital seperti Gojek. Ini menjadi pekerjaan rumah besar bagi pemerintah dan pembentuk undang-undang untuk memberikan regulasi yang mampu mengakomodasi kebutuhan perlindungan terhadap para pekerja di era *gig economy*.

Dalam hal ini, kegiatan transaksi digital tetap mejadi bagian penting untuk menangani persoalan-persoalan yang muncul dari adanya trasnsaksi online tersebut. Pada prinsipnya hukum merupakan kenyataan dan pernyataan yang beraneka ragam untuk menjamin adanya penyesuaian kebebasan dan kehendak seseorang dengan orang lain. Berdasarkan asumsi ini pada dasarnya hukum mengatur hubungan antara manusia di dalam Masyarakat berdasarkan

prinsip-prinsip yang beraneka ragam pula. Oleh sebab itu, setiap orang setiap orang di dalam Masyarakat wajib taat dan mematuhi.⁷

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

Aturan yang tertuang dalam Pasal 1457 KUH Perdata tersebut hanya terbatas menjelaskan tentang perjanjian jual beli secara umum (konvensional), tidak sampai secara khusus mengatur jual beli di lingkup transaksi jual beli online. Terlebih apabila terjadi suatu ingkar janji ataupun biasa disebut orderan fiktif dalam pelaksanaan jual beli online makanan dan minuman melalui aplikasi ojek online, akan menjadi sulit melihat pihak yang seharusnya bertanggungjawab atas perbuatan orderan fiktif tersebut. Untuk itu perlu norma-norma hukum lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelian makanan dan minuman menggunakan aplikasi ojek online tersebut

Bukan hanya berdasarkan konsep perjanjian jual beli di dalam KUH Perdata, akan tetapi juga harus memperhatikan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini karena transaksi perjanjian pembelian makanan dan minuman antara konsumen pembeli dan driver ojek online dilakukan melalui aplikasi ojek online. Sehingga kaidah hukum yang dipakai selain aturan KUH Perdata secara umum, juga menggunakan aturan lain yaitu Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam praktiknya, ketika konsumen melakukan pemesanan makanan melalui aplikasi Gojek, driver akan segera menindaklanjuti dengan membelikan makanan sesuai pesanan menggunakan uang pribadi mereka terlebih dahulu. Namun, apabila konsumen membatalkan pesanan tersebut secara sepihak tanpa alasan yang jelas setelah makanan dibelikan, maka driver menanggung sendiri kerugian tersebut. Situasi ini menimbulkan pertanyaan serius mengenai kepastian hukum dan keadilan dalam hubungan antara

⁷ Sudarsono, *Kamus Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2012, h. 167.

konsumen, driver, dan penyedia platform. Driver sebagai pihak yang menjalankan transaksi di lapangan pada kenyataannya sering kali berada dalam posisi yang lemah karena tidak adanya mekanisme perlindungan hukum yang efektif untuk menuntut ganti rugi atau menolak pembatalan sepihak dari konsumen.

Masalah ini diperparah oleh fakta bahwa dalam hubungan hukum antara driver, konsumen, dan platform digital, terdapat ketimpangan posisi hukum yang signifikan. Platform Gojek, misalnya, mengklasifikasikan driver sebagai mitra dan bukan sebagai pekerja tetap, sehingga hubungan kerja yang terjadi bersifat kontraktual dan tidak tunduk pada perlindungan ketenagakerjaan konvensional. Sementara itu, aplikasi memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk membatalkan pesanan secara sepihak, tanpa mempertimbangkan dampak finansial dan psikologis yang dialami oleh driver. Ketentuan mengenai pembatalan dalam *terms and conditions* aplikasi juga cenderung lebih berpihak pada konsumen dan perusahaan platform, tanpa memperhitungkan kerugian nyata yang ditanggung oleh driver. Hal ini mencerminkan adanya kekosongan hukum (*legal vacuum*) dalam regulasi perlindungan konsumen digital yang adil dan berimbang.

Kondisi ini menimbulkan urgensi untuk menganalisis lebih jauh bagaimana posisi hukum driver online dalam relasi kontraktual tiga pihak (*trilateral contract*) yang terbentuk antara platform, konsumen, dan driver. Sebagaimana diketahui, Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya menjamin hak-hak konsumen, tetapi belum secara eksplisit mengatur perlindungan bagi pihak perantara (dalam hal ini driver) yang juga mengalami kerugian dalam transaksi digital. Selain itu, Undang-Undang UU ITE juga belum secara rinci mengatur penyelesaian sengketa digital antara mitra kerja dan pengguna layanan digital. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan mendesak untuk meninjau ulang kerangka regulasi yang ada dan menggagas perlindungan hukum yang setara bagi driver online, terutama dalam kasus pembatalan pesanan makanan yang telah dilakukan sepihak oleh konsumen.

Sepertihalnya contoh kasus yang terjadi pada tahun 2020 di Bekasi, ketika seorang driver Gojek mengalami kerugian hingga ratusan ribu rupiah akibat pembatalan sepihak dari konsumen setelah ia membeli makanan pesanan tersebut. Dalam kasus ini, si driver telah menggunakan uang pribadinya untuk membeli makanan yang dipesan lewat GoFood, namun setelah transaksi dilakukan, pesanan dibatalkan secara sepihak oleh konsumen tanpa alasan

yang jelas. Akibatnya, driver tersebut tidak hanya kehilangan uang, tetapi juga harus menanggung beban emosional dan waktu kerja yang terbuang.⁸

Pembatalan sepihak oleh konsumen terhadap pemesanan makanan yang telah dibeli oleh driver online menciptakan ketimpangan relasi hukum yang merugikan pihak driver. Hal ini menuntut pembaruan hukum yang adaptif terhadap perkembangan digital agar tidak terjadi diskriminasi perlindungan hukum terhadap kelompok pekerja informal seperti driver Gojek. Dalam jangka panjang, perlu pula pengakuan status kerja yang jelas bagi driver online agar mereka memiliki kepastian hukum dan perlindungan atas hak-haknya sebagai bagian dari ekosistem digital yang terus berkembang.

Secara sosiologis, ketidakpastian hukum ini juga dapat berdampak pada meningkatnya beban ekonomi dan tekanan psikologis terhadap driver, yang mayoritas berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah dan menjadikan pekerjaan ini sebagai mata pencaharian utama. Tidak adanya jaminan perlindungan membuat mereka rentan terhadap eksploitasi sistem dan perilaku tidak bertanggung jawab dari konsumen. Dalam jangka panjang, situasi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap platform dan menurunnya motivasi kerja para driver, yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas pelayanan serta keberlangsungan ekosistem ekonomi digital itu sendiri.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat kita simpulkan bahwa kasus pembatalan pemesanan makanan ini berpotensi merugikan banyak driver, bahkan perusahaan Gojek sendiri. Perlu dilihat berbagai macam urgensi hukum yang dapat timbul dari adanya pembatalan pemesanan makanan melalui aplikasi online ini, sehingga akhirnya akan didapati penyelesaian hukum secara keperdataan apabila ada konsumen yang melakukan orderan fiktif dalam pemesanan makanan pada aplikasi Gojek, sehingga penulis tertarik untuk menganalisis lebih lanjut mengenai kasus ini melalui berbagai tinjauan hukum, oleh karena itu perlu kiranya penulis melakukan penelitian dan membahas lebih jauh mengenai **“Perlindungan Hukum Terhadap Driver Online Akibat Pembatalan Pemesanan Makanan Oleh Konsumen Melalui Aplikasi Gojek ”**.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, dan sesuai kasus yang akan dikaji sebagai bahan penelitian, maka dirumuskan suatu masalah, yakni: (1) Bagaimana perlindungan hukum bagi *driver* atas pembatalan pemesanan makanan secara sepihak oleh

⁸ DetikNews. 2020. *Driver Ojek Online Rugi karena Pembatalan Pesanan GoFood*.

konsumen melalui aplikasi Gojek ? (2) Apa akibat hukum yang timbul atas pembatalan makanan secara sepihak oleh konsumen melalui aplikasi Gojek ?

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif, dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum utama pada penelitian ini adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahan hukum sekunder mencakup literatur hukum seperti buku dan jurnal hukum yang berkaitan dengan topik penelitian dan bahan hukum tersier seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, ensiklopedia hukum berfungsi sebagai informasi tambahan dalam upaya penelitian. Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan studi kepustakaan, bahan hukum yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif, dengan menggunakan kalimat yang terstruktur sehingga mudah dipahami.

A. Perlindungan Hukum Bagi Driver Online Akibat Pembatalan Pemesanan Makanan Oleh Konsumen Melalui Aplikasi Gojek

Pengemudi atau driver online harus melaksanakan tugasnya sebaik dan semaksimal mungkin. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawabnya atas pekerjaannya berdasarkan perjanjian elektronik atau e-contract Kerjasama antara kemitraan dan dengan konsumen pengguna layanan Gojek yang sudah dijelaskan sebelumnya. Ketika pengemudi atau driver online tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, maka harus bertanggung jawab berdasarkan apa yang diatur dalam perjanjian. Tetapi apabila pengemudi atau driver online sudah melaksanakan tugasnya, misalnya dalam layanan Go-food pada aplikasi Gojek dengan mengantarkan pesanan makanan sesuai alamat konsumen tetapi konsumen malah sulit dihubungi atau sudah memesan kepada restoran tetapi dibatalkan oleh konsumen, maka sangat tidak adil bagi driver online untuk menanggung segala kerugiannya sendiri. Padahal kerugian ini murni bukan merupakan kesalahan dari driver online tetapi memang ada konsumen yang tidak beritikad baik (tidak bertanggung jawab) dalam melaksanakan kewajibannya sebagai konsumen. Untuk itu diperlukan adanya Upaya perlindungan hukum untuk bagi para pihak, dalam hal ini khususnya pengemudi atau driver online.

Perlindungan hukum ini merupakan upaya atau tindakan perbuatan hukum dalam memberikan perlindungan pada pihak-pihak yang dirugikan sesuai dengan hak dan kewajibannya. Berikut perlindungan hukum yang mengatur transaksi jual beli antara konsumen dan driver.

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau Dimana dua orang itu berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Perjanjian yang sah tidak dapat ditarik Kembali secara sepihak. Perjanjian tersebut mengikat pihak-pihaknya 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 sepihak.⁹

Didefinisikan dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata pasal 13 bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terdapat satu orang atau lebih. Dalam pelaksanaan perjanjian dengan iktikad baik perlu diperhatikan kebiasaan hal ini diperlukan juga pada pasal 1339 KUPerdata “Perjanjian-perjanjian itu tidak hannya 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. Dengan demikian, setiap perjanjian dilengkapi dengan aturan undang-undang dan adat kkebiasaan di suatu tempat, disamping kepatutan atas dasar pasal ini kebiasaan juga ditunjukkan sebagai sumber hukum disamping undang-undang. Sehingga kebiasaan ini 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 ada adat istiadat yang mengatur.¹⁰

Seperti yang kita ketahui bahwa perjanjian yang sah, dalam arti menenuhi syarat sah menurut undang-undang. Maka berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Seperti yang tercantum dalam KUHPerdata pasal 1338 kalimat pertama, sedangkan pada kalimat berikutnya menyebutkan bahwa “Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik Kembali selain dengan sepakat dengan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Merujuk pada KUHPerdata pasal 1338 tersebut, jelas bahwa perjanjian tidak dapat dibatalkan sepihak, karena jika perjanjian tersebut dibayalkan sepihak berarti perjanjian tersebut tak mengikat diantara orang-orang yang membuatnya. Kemudian apabila dilihat dari pasal 1266 dan 1267 KUHPerdata disana diatur mengenai syarat-syarat batal jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Pembatalan tersebut harus dimintakan ke pengadilan, hal ini

⁹ Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa, 1992.

¹⁰ Pasal 1313 dan Pasal 1339 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

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 disepakati.¹¹

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 kepatuhan, keadilan dan asas kehati-hatian. Pemutusan perjanjian memang diatur dalam KUH perdata pasal 1226, 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 1226 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.

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 pada pasal 1266 KUH Perdata, termasuk dalam perbuatan melawan hukum, apabila 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 yang melawan hukum.

Praktik pembatalan sepihak yang dilakukan oleh customer menimbulkan Tindakan yang merugikan pihak driver karena merasa dikcewakan 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 di batalkan oleh pihak customer dan apalagi driver yang sudah tiba di warung kemudian dibatalkan Nampak pihak driver sangat dikesewakan dan juga dirugikan dalam pembatalan ini.

¹¹ Pasal 1266-1267 dan 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Sedangkan pihak customer sendiri terkesan memiliki posisi yang kuat untuk membatalkan akad atau pemesanan tanpa ada kesepakatan terlebih dahulu sehingga tidak ada itikad 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 posisi dalam perjanjian. Apabila dilihat dari pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata disana diatur mengenai syarat batal dimaksudkan agar nantinya tidak ada para pihak yang membatalkan perjanjian sepihak dan tidak mudah untuk membatalkan perjanjian secara sepihak sesuai dengan kehendaknya sendiri. Sehingga pembatalan sepihak tidak dapat terjadi dikalau salah satu pihak sudah melaksanakan hak dan kewajibannya, sesuai dengan undang undang KUH perdata pasal 1266 dan 1267 sehingga apabila salah satu customer melakukan dengan itikad tidak baik maka terjadi hal yang bisa melawan hukum, seperti tindak penipuan yang mana diatur dalam UU ITE pasal 28 ayat (1), pasal 35 dan pasal 51 ayat 1 UU ITE yang mana ini akan menjadikan landasan hukum akibat pembatalan sepihak apabila si customer tidak beritikad baik dan melakukan perbuatan sewenang wenang terhadap salah satu pihak (gojek), dan diatur juga pada pasal KUHP Pasal 378 yang mana terdapat unsur unsur yang menyebutkan bahwa, Membujuk Orang agar memberikan barang, membuat utang, atau menghapus piutang, maksud pembujukan adalah untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hak, membujuk dengan menggunakan nama palsu, akal cerdik(tipu muslihat) atau karangan perkataan bohong.

Untuk memperkuat undangan undangan KUHPdata 1266 dan 1267 agar tidak terjadi ketidakadilan bahwa si customer atau salah satu pihak yang melakukan perjanjian maka Undang Undang UU ITE Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik dan document elektronik merupakan alat bukti hukum yang sah artinya adalah bahwa dokumen elektronik adalah informasi, diterima, atau disimpan dalam bentuk digital, analog, elektromagnetik atau optikal, dan juga dapat didengar dan dilihat, ditampilkan, melalui computer hp atau alat elektronik lainnya. Sehingga ini akan menjadi pertimbangan atas kehati-hatian dalam melakukan sesuatu yang mana sebagai subjek hukum kita harus berperilaku bijak dalam melakukan segala sesuatu hal.

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 pelanggaran 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, disamping harus dibuktikan unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang terkandung dalam pasal 1365 KUH Perdata, juga harus diperhatikan apakah pemabatalan perjanjian tersebut bebas dari hal-hal yang menghilangkan sifat perbuatan melawan hukumnya.¹²

2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

UU ITE merupakan sebuah undang-undang atau sekumpulan aturan-aturan yang mengatur tentang informasi dan transaksi elektronik, beserta dengan tata cara mengeluarkan atau mengemukakan sebuah informasi dan cara bertransaksi yang baik dengan memanfaatkan media elektronik. memiliki yuridiksi atau wilayah hukum, seperti yang terdapat dalam pasal 2 UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE yang menyatakan bahwa undang-undang ini berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam undangundang ini, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia.

UU No. 11 tahun 2008 tentang ITE yang diberlakukan sejak 21 April 2008, dikaji dari sejarah pembentukan hukum Indonesia, merupakan hukum yang penuh sensasional, dan sangat eksklusif. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pemidanaan dengan pidana penjara yang cukup berat yang berkisar antara 6 tahun hingga 12 tahun, dan dengan denda berkisar antara 1 miliar hingga 12 miliar. UU ITE di mana sanksi pidana dan dendanya cukup berat, bilamana tidak dikontrol dengan tegas, akan disalahgunakan oleh penegak hukum dan sangat rentan terjadinya pelanggaran hak asasi manusia. Ketentuan tentang penahanan terhadap seseorang yang disangka melakukan tindak pidana di bidang ITE ini, sesuai perintah undangundang, penyidik, penuntut umum, harus meminta penetapan putusan dari Ketua Pengadilan setempat. Ketentuan tersebut biasanya tidak terlalu diperhatikan oleh para penegak hukum seperti penyidik dan penuntut umum yang mengakibatkan suatu putusan kurang mencerminkan asas kepastian hukum.

Transaksi Jual Beli pada aplikasi Gojek merupakan salah satu pelaksanaan kontrak elektronik berdasarkan pasal 1 ayat 2 yang menegaskan bahwa transaksi elektronik adalah

¹² Suharnoko, *Hukum Perjanjian: teori dan analisa kasus*, Jakarta: Kencana, 2004, h. 131.

perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan atau media elektronik lainnya.

Dalam proses pelaksanaan transaksi jual beli online, terdapat fraud system ketika memiliki sistem pembayaran cash on delivery dimana pembeli hanya akan membayar atas pesannya ketika barang telah diterima. Oleh karena itu, kasus pesanan fiktif yang masih marak terjadi merupakan suatu bukti celah bagi konsumen yang tidak memenuhi itikad baik saat melakukan transaksi elektronik. Hal ini tentu tidak sesuai dengan pasal 17 ayat (2), bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.

Perilaku pembatalan pemesanan makanan sepihak nyatanya memiliki banyak motif sebagaimana dijelaskan sebelumnya, salah satunya yaitu ketika konsumen memberikan alamat atau kontak palsu dengan tujuan menyesatkan Driver saat mengantar pesanan dan membuat orang lain terpaksa untuk membayar. Motif tersebut secara jelas telah melanggar pasal 35 UU ITE, dimana ditegaskan bahwa setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dengan tujuan agar informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik tersebut dianggap seolah-olah data yang otentik.

Selanjutnya menyangkut penyelesaian hukum jika terjadi sengketa antara para pihak yang melakukan jual beli melalui media internet menjadi semakin rumit, terlebih apabila para pihak berada dalam wilayah negara yang berbeda, menganut sistem hukum yang berbeda pula. Hal ini bisa terjadi, karena internet merupakan dunia maya yang tidak mengenal batas- batas kenegaraan dan dapat di akses dari berbagai belahan dunia manapun selama masih terdapat jaringan elektronik namun yang penting adalah pemahaman terkait tata cara penyelesaian sengketa transaksi e-commerce dalam negeri sesuai dengan Pasal 18 Ayat (4) UU ITE para pihak termasuk konsumen memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya yang berwenang untuk menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya.¹³

Kontrak elektronik dalam transaksi elektronik, harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Oleh karena itu, kontrak elektronik harus juga mengikat

¹³ Pasal 18 Ayat (2) UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

para pihak sebagaimana Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyebutkan bahwa “transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”.¹⁴

Menurut Pasal 1 Ketentuan Umum, Ayat (17) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik dan berdasarkan Pasal 18 Ayat (1) UU ITE menyebutkan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak.¹⁵ Sedangkan pengaturan tentang Kontrak Elektronik (econtract) tertuang dalam Pasal 47 dan Pasal 48 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal 47 Ayat (1) menyatakan bahwa Transaksi Elektronik dapat dilakukan berdasarkan Kontrak Elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak. Kemudian di dalam Ayat (2) dijelaskan bahwa Kontrak Elektronik dianggap sah apabila :¹⁶

- a) Terdapat kesepakatan para pihak;
- b) Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) Terdapat hal tertentu; dan
- d) Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundangundangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik berkaitan dengan masalah kekuatan pembuktian Informasi, Dokumen, dan Tanda Tangan Elektronik. Pengaturan Informasi, Dokumen, dan Tanda Tangan Elektronik, dituangkan dalam Pasal 5 Ayat (1) dan (2) menyebutkan bahwa “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah” (Pasal 5 Ayat 1), “Informasi Elektronik 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” (Pasal 5 Ayat 2).

Pasal 12 Ayat (1) Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa “Setiap Orang yang terlibat dalam Tanda Tangan Elektronik berkewajiban

¹⁴ Pasal 18 Ayat (1) UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁵ Pasal 18 Ayat 1 UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹⁶ 5 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

memberikan pengamanan atas Tanda Tangan Elektronik yang digunakannya”.¹⁷ Secara umum dikatakan bahwa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, yang merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia. Demikian halnya dengan Tanda Tangan Elektronik, memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah. Namun pembuatan tanda tangan elektronik tersebut harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Pasal 5 Ayat (1) sampai dengan Ayat (3), secara tegas menyebutkan: Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah dan merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang ini.

3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pembatalan pemesanan makanan dalam kegiatan transaksi online di aplikasi Gojek tentu saja sangat merugikan banyak Driver, seperti halnya yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tidak hanya kerugian secara finansial yang dialami oleh Driver, melainkan kerugian secara fisik, waktu bahkan kredibilitas akun Driver.

Driver yang merupakan pelaku usaha perorangan dengan menyediakan jasa antar makanan tentu memiliki hak perlindungan atas tindakan pesanan fiktif. Oleh karena itu, jika ditinjau dari Undang undang perlindungan konsumen, adanya ketidaksesuaian antara teori dengan apa yang terjadi dilapangan, khususnya mengenai hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen yang harus dipenuhi saat melakukan transaksi.

Berikut beberapa pasal yang dapat ditinjau dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999.

a. Hak Konsumen

Dalam Undang-undang no.8 tahun 1999 tepatnya pada pasal 4, hak-hak konsumen yaitu:

- 1) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- 2) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

¹⁷ Pasal 12 Ayat (1) UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

3) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

Dalam kasus pembatalan pemesanan makanan sepihak yang terjadi pada aplikasi Gojek, hak konsumen pada poin (1) tentu dapat terpenuhi, karena layanan pada aplikasi Gojek telah memberikan kebebasan dalam memilih produk serta memberikan semua informasi terkait produk, mulai dari gambar, harga, alamat toko, dan informasi lainnya. Adapun hak konsumen pada poin selanjutnya pada pasal 4 tentu belum diketahui terpenuhi atau tidak, apakah pesannya sesuai atau tidak sesuai karena pesanan belum sampai kepada konsumen, lain halnya dengan kasus pembatalan sepihak yang memungkinkan konsumen sudah menerima pesanan atau jemputan namun dibatalkan secara sepihak oleh konsumen. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada kasus pembatalan sepihak, hak konsumen bukan tidak terpenuhi melainkan dengan sengaja tidak dipenuhi oleh konsumen itu sendiri.

b. Kewajiban Konsumen

Pembatalan pemesanan makanan yang dilakukan oleh konsumen tentu saja timbul karena konsumen dengan sengaja tidak memenuhi kewajibannya sehingga pelaku usaha mengalami kerugian. Untuk dapat memastikannya, setidaknya berikut pasal 5 UUPK yang dapat ditinjau untuk dapat mengetahui ketidaksesuaian Tindakan pembatalan pemesanan makanan sepihak dengan teori dan penjelasan dari Undang-undang no.8 tahun 1999, yang dimana 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.

Pembatalan pemesanan sepihak yang dilakukan oleh konsumen tentu telah melanggar semua aturan yang berlaku, pada poin pertama, konsumen jelas tidak mengikuti prosedur aplikasi Gojek yang harus dilaksanakan untuk keamanan dan kenyamanan kedua belah pihak, karena konsumen telah mengabaikan prosedur transaksi sehingga kontrak jual beli yang dilakukan tidak selesai dan membingungkan Driver.

Pada poin kedua (2), kewajiban konsumen adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli, sedangkan pembatalan sepihak dilakukan dengan sengaja dengan alasan seperti prank, pembatalan sepihak, fake order, penipuan, dan alasan kepentingan pribadi konsumen lainnya.

Selanjutnya, poin terpenting pada kasus pembatalan sepihak tentu saja Driver atau pelaku usaha tidak menerima bayaran sebagai haknya, karena setelah Driver melakukan pembelian atas suatu pesanan, pembeli mendadak menghilang, memberikan alamat palsu dan tidak dapat dihubungi. Oleh karena itu, Driver mengalami kerugian finansial

Adapun penyelesaian sengketa antara Driver dan konsumen yang melakukan tindakan pembatalan sepihak sangat sulit dilakukan, karena konsumen menghilang dan tidak dapat dihubungi, selain itu, pihak perusahaan lebih memilih untuk dapat memberikan ganti rugi berupa uang reimburs dengan berbagai syarat yang harus dipenuhi oleh Driver.

c. Hak Pelaku Usaha

Jika kewajiban konsumen yang telah dijelaskan sebelumnya tidak dipenuhi, maka sudah pasti hak dari pelaku usaha pun tidak terpenuhi, dalam undang-undang perlindungan konsumen disebutkan bahwa 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) 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.

Pada poin yang pertama (1), hak pelaku usaha menerima pembayaran yang sesuai sudah jelas tidak terpenuhi jika pelaku usaha atau dalam kasus ini adalah Driver mendapatkan pembatalan sepihak, karena konsumen tidak dapat dihubungi setelah Driver membeli produk yang dipesan atau memberikan alamat palsu. Sebaliknya, Driver mengalami kerugian baik secara moral maupun materil atas pesanan tersebut.

Poin selanjutnya, yaitu Driver memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik, inilah yang menjadi inti dari persoalan penelitian ini, dimana kasus pembatalan makanan sepihak yang terjadi dilapangan, tidak semua Driver memperoleh perlindungan hukum yang baik dan dapat mengganti semua kerugian yang didapat. Kerugian yang dialami Driver jelas lebih besar dari total pendapatan dari pembatalan pemesanan sepihak, karena untuk memenuhi persyaratan klaim ganti rugi membutuhkan usaha yang cukup rumit, mulai dari mencari panti asuhan, kuota internet, dan Driver yang memutuskan untuk tidak melakukan klaim karena merasa malu untuk memberikan produk yang jumlahnya kecil kepada panti asuhan. Oleh karena itu, ini lah yang dapat menyimpulkan bahwa Driver mengalami kerugian baik secara moril maupun materil.

Terhadap pelaksanaan perlindungan terhadap Driver gojek dan pihak konsumen untuk menghindari beberapa permasalahan maka landasannya harus berdasarkan pada perjanjian yang harus di sepakati kedua belah pihak. Perjanjian demikian merupakan dasar dari adanya asas kebebasan berkontrak. Transaksi yang berlangsung antara konsumen, Driver dan pihak ketiga yaitu Gojek merupakan suatu kesepakatan tanpa adanya paksaan dari para pihak, hal ini menunjukkan bahwa asas kebebasan berkontrak telah sepenuhnya terjadi. Oleh karena itu, secara tidak langsung transaksi tersebut menimbulkan suatu keterikatan.

Suatu kesepakatan dalam perjanjian tidak dapat dipaksakan. Dalam hal ini, tidak ada paksaan bagi konsumen untuk mengikatkan dirinya dalam transaksi jual beli pada aplikasi Gojek. Konsumen memiliki kebebasan dan hak untuk dapat memilih dan memesan produk sesuai dengan keinginannya. Asas kebebasan berkontrak berkaitan erat dengan suatu isi perjanjian mengenai 'apa' dan dengan siapa perjanjian tersebut dibuat, sesuai dengan syarat sah perjanjian yang diatur pada pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa suatu perjanjian yang dibuat mempunyai kekuatan mengikat, sehingga dengan asas kebebasan berkontrak pada para pihak dalam transaksi jual beli pada aplikasi Gojek mereka memiliki kebebasan untuk menentukan isi dari kontrak yang disepakati. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa asas kebebasan berkontrak pada proses perjanjian dalam transaksi jual beli pada aplikasi Gojek telah terlaksana.

Kemudian dasar perjanjian yang perlu diperhatikan lagi adalah asas konsensualisme. Tidak ada kontrak tertulis dalam proses transaksi jual beli antara

konsumen, Driver dan pihak Gojek, namun secara tidak langsung kontrak tetap terjadi secara digital, dimana semua pihak mengikatkan atas kesamaan kehendak, yaitu kebebasan konsumen dalam memilih dan memutuskan membeli suatu produk dari melalui aplikasi, pihak Gojek yang memberikan penawaran dan layanan serta Driver yang memberikan jasa. Oleh karena itu, ketika konsumen menekan tombol ‘pesan’, secara otomatis konsumen telah mengikatkan diri pada transaksi tersebut. Perjanjian dalam transaksi jual beli pada aplikasi Gojek telah mencapai kata sepakat dan sah ketika konsumen memutuskan untuk membeli suatu pesanan pada suatu layanan di aplikasi Gojek. Sebaliknya, jika konsumen memutuskan untuk tidak memesan atau membatalkan pesanan sebelum pembayaran, maka perjanjian tidak terjadi.

Kemudian asas yang perlu diperhatikan adalah Asas Pacta Sun servanda yang merupakan dasar adanya Kepastian Hukum. Perjanjian yang dibuat antara para pihak dalam transaksi jual beli pada aplikasi Gojek merupakan perjanjian yang mengikat yang menimbulkan hak dan kewajiban, asas ini menegaskan bahwa “setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang undang bagi mereka yang membuatnya” (Pasal 1338 Kitab Undang Undang Hukum Perdata). Oleh karena itu, agreements must be kept atau suatu perjanjian yang dibuat harus ditepati. Pasal tersebut menjelaskan bahwa tidak ada alasan bagi mereka yang terlibat dalam suatu perjanjian untuk tidak memenuhi prestasi. Jika salahsatu pihak melakukan wanprestasi, maka akan timbul kerugian yang dialami oleh pihak lainnya sehingga memiliki hak untuk dapat menuntut dan meminta ganti rugi kepada pihak yang tidak memenuhi kewajibannya.

Perjanjian yang timbul dalam transaksi jual beli pada aplikasi Gojek terjadi atas kesepakatan bersama, sehingga timbul kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh para pihak yang bersangkutan. Jika konsumen telah menyepakati jenis produk, harga serta upah yang telah ditentukan pada aplikasi, maka Driver memiliki kewajiban untuk membeli produk tersebut dan mengantarkannya kepada konsumen dengan baik dan konsumen wajib membayar pesanan tersebut sesuai dengan harga yang telah ditentukan.

Pada kasus pembatalan pemesanan makanan sepihak, kesepakatan perjanjian sudah terjadi, namun konsumen melakukan tindakan wanprestasi dengan tidak membayar pesanannya. Oleh karena itu, asas pacta sunt servanda belum terlaksanakan.

Kemudian perlu diperhatikan juga adalah Asas Itikad Baik atau *Goodwill*. Hadirnya sistem belanja secara daring atau e-commerce tentu menimbulkan berbagai celah yang dapat

dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan kejahatan, penipuan atau cyber crime. oleh karena itu, dalam pasal 3 Undang undang no.11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik menegaskan bahwa “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi”. Asas itikad baik menjadi suatu asas paling penting pada tiap perjanjian/kontrak yang dibuat guna menghindari hal yang dapat merugikan salahsatu pihak.

Itikad baik merupakan suatu tindakan nyata para pihak untuk memenuhi presatasi atau kewajiban atas perjanjian yang dibuat secara adil dan layak. Oleh karena itu, dalam transaksi jual beli pada aplikasi Gojek terdapat syarat dan ketentuan yang harus dibaca oleh konsumen. Dalam syarat dan ketentuan tersebut menegaskan bahwa konsumen siap untuk dapat mengikuti semua peraturan dan ketentuan yang dibuat. Ketika konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk melalui satu layanan seperti Gofood, maka konsumen harus menyelesaikan pesanan tersebut sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Sama halnya dengan Driver sebagai mitra, memiliki syarat dan ketentuan khusus yang harus diikuti.

Bentuk dari itikad baik yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam transaksi jual beli pada aplikasi Gojek adalah memberikan alamat yang lengkap dan sesuai, mencantumkan informasi kontak asli, berkomunikasi dan berkoordinasi dengan Driver secara jujur, serta membayar pesanan dan upah yang tercantum pada saat melakukan transaksi. Oleh karena itu, karena kasus pesanan fiktif merupakan transaksi yang gagal karena tidak terpenuhinya hak Driver, dan menimbulkan kerugian bagi Driver dan pihak Gojek maka penerapan asas itikad baik sebagaimana tertera pada pasal 5 Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak terpenuhi.

Setidaknya ada dua penyelesaian sengketa pada kasus pesanan fiktif dalam transaksi jual beli pada aplikasi Gojek, yaitu:

a. Mengajukan ganti rugi dengan sistem reimbursment

Cara yang pertama merupakan solusi penyelesaian sengketa yang diberikan oleh pihak Gojek untuk Driver yang mendapatkan pesanan fiktif, yaitu dengan cara mengajukan ganti rugi melalui sistem klaim reimbursment yang telah disediakan oleh pihak perusahaan Gojek. Driver dapat melakukan klaim reimbursment dengan beberapa syarat yang harus dipenuhi seperti seluruh bukti dan dokumentasi pesanan, serta bukti pemberian pesanan kepada lembaga yatim piatu jika pesanan tersebut adalah pesanan dari layanan Gofood. Sayangnya, pihak Gojek hanya memberikan ganti rugi

sesuai dengan jumlah dan harga pesanan saja, tidak termasuk biaya lain seperti ongkos untuk pergi ke toko produk, atau lembaga yatim piatu, serta data internet yang digunakan untuk memenuhi syarat klaim. Uang ganti rugi akan dikirimkan oleh pihak Gojek dalam bentuk saldo Driver setidaknya dalam dua hari kerja atau 2x24 jam.

b. Penyelesaian melalui lembaga yang berwenang

Penyelesaian sengketa selanjutnya sangat jarang dilakukan, mengingat pelaku pesanan fiktif sulit untuk ditemukan dan dihubungi sehingga membutuhkan tindakan lebih jika ingin tetap menggunakan penyelesaian secara litigasi. Penyelesaian ini merupakan penyelesaian yang dilakukan melalui peradilan umum atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibuat khusus oleh undang-undang yakni Pasal 49 Ayat 1 UUPK dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Adapun tugas wewenang BPSK telah diatur pada pasal 52 Undang-undang no.8 tahun 1999.

B. Akibat Hukum Yang Timbul Atas Pembatalan Pemesanan Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Aplikasi Gojek

Layanan aplikasi Gojek sangat membantu Masyarakat terutama dalam pelayanan pemesanan makanan melalui Go-Food. Pemesanan makanan (Go-Food) dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi Gojek dan akan dilakukan oleh Driver online sehingga driver online akan mendapatkan upah dari konsumen. Sistem layanan pemesanan makanan melalui Go-Food dilakukan oleh konsumen dan driver online yang mana mereka melakukan perjanjian yang harus dipenuhi dan dilaksanakan.

Perjanjian yang dilakukan antara kedua pihak, baik konsumen dan driver online menimbulkan hak dan kewajiban secara timbal balik. Hal tersebut mengikat pihak-pihaknya, dan tidak dapat ditarik Kembali atau diabatalkan secara sepihak saja. Perjanjian tersebut memiliki hak dan kewajiban yang berbeda-beda, hak konsumen dan orderan makanan tersebut yaitu makanan yang diinginkan konsumen datang dengan baik dan sesuai dengan pesanan yang diinginkannya dan kewajiban konsumen akan memberikan biaya makanan dan biaya antar kepada driver online sesuai dengan aplikasi yang tertera di Gojek. Sedangkan hak dari driver online dalam pemesanan makanan melalui Gojek mendapatkan upah dari konsumen karena telah melaksanakan pekerjaannya tersebut, dan kewajibannya driver online melakukan pemesanan makanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.

Suatu perjanjian harus memenuhi syarat-syarat agar keberadaan sesuatu perjanjian diakui oleh Undang-undang. Syarat sahnya perjanjian diatur dalam pasal 1320 KUHPerdata yang menyebutkan bahwa untuk sahnya perjanjian dilakukan empat syarat yaitu :

- 1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri
- 2) Kecakapan untuk membuat sesuatu perjanjian
- 3) Suatu hal tertentu
- 4) Suatu sebab yang halal

Konsumen yang melakukan pembatalan pemesanan makanan tersebut mendapatkan akibat hukum atas perbuatannya dan dari penyedia layanan aplikasi Gojek berubah sanksi yaitu :

- 1) Konsumen mengganti kerugian materi dalam bentuk uang yang dialamu oleh driver online
- 2) Akun aplikasi Gojek dari konsumen akan di suspense (penangguhan akun)

Pembatalan yang dilakukan oleh konsumen mengakibatkan driver online mendapat akibat yang harus ditanggungnya, berupa kerugian materi (uang), penurunan rating dan hingga waktu yang telah dikeluarkannya. Pembatalan makanan melalui Go-Food bisa juga dilakukan oleh anak-anak yang dibawah umur, keadaan tersebut dapat terjadi karena yang menggunakan aplikasi Gojek dalam layanan Go-Food ini bukan hannya orang dewasa tetapi juga anak-anak dibawah umur. Sehingga bisa saja terjadi pembatalan pemesanan makanan yang dilakukan oleh anak dibawah umur yang mengakibatkan kerugian terhadap driver online.

Anak dibawah umur yang dimaksud adalah yang belum dewasa, belum dewasa dalam KUHPerdata adalah mereka yang belum mencapai umur genap 21 (dua puluh satu) tahun, dan lebih dahulu telah kawin. Dalam sengketa tersebut salah satu syarat sahnya suatu perjanjian pada KUHPerdata tidak terpenuhi yaitu kecakapan untuk membuat perjanjian, yang dimana salah satu tak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah orang-orang yang belum dewasa. Apabila terjadinya sengketa pembatalan orderan makanan yang dilakukan oleh konsumen yang dibawah umur/belum dewasa yang berakibat kerugian terhadap driver online maka pihak driver online akan meminta tanggung jawab kepada orang tua atau walinya, hal tersebut diatur dalam pasal 1367 ayat 1 dan ayat2 KUHPerdata :

“Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri tetapi juga untuk kerugian yang mana disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barangay-barang yang

berada di bawah pengawasannya. Orang tua dan wali bertanggung jawab atas kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak yang belum dewasa yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua atau wali”

Pasal 1367 ayat (1) dan ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) merupakan bagian penting dari rezim hukum perdata di Indonesia yang mengatur mengenai tanggung jawab perdata atas perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), khususnya mengenai tanggung jawab atas perbuatan orang lain dan tanggung jawab terhadap benda. Ayat (1) menegaskan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang secara langsung ditimbulkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh orang-orang yang berada di bawah tanggungannya, serta oleh benda-benda yang berada di bawah pengawasannya. Ketentuan ini menunjukkan bahwa tanggung jawab perdata dalam hukum perdata tidak bersifat individual semata, melainkan bisa diperluas kepada pihak lain yang memiliki hubungan tanggung jawab hukum tertentu. Dalam konteks ini, seseorang bisa dibebani tanggung jawab atas perbuatan orang lain apabila terdapat relasi pengawasan atau penguasaan, sebagaimana halnya dalam hubungan orang tua terhadap anak, majikan terhadap pekerja, atau pemilik terhadap hewan peliharaan maupun benda mati seperti bangunan atau pohon.

Selanjutnya, ayat (2) secara spesifik menyebutkan tanggung jawab orang tua atau wali terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh anak-anak di bawah umur yang berada dalam pengasuhan mereka. Ketentuan ini menekankan prinsip *vicarious liability* atau tanggung jawab perwakilan, di mana seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak lain karena adanya hubungan hukum yang khas. Dalam hal ini, orang tua atau wali memiliki kewajiban untuk mendidik, mengawasi, dan mengarahkan perilaku anak. Apabila anak tersebut, dalam masa pengasuhan, melakukan perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi pihak ketiga, maka orang tua atau wali dianggap turut bertanggung jawab secara perdata. Hal ini tidak semata-mata didasarkan pada kesalahan orang tua secara langsung, melainkan atas dasar prinsip tanggung jawab karena kelalaian dalam pengawasan atau pengendalian.

Lebih jauh, ketentuan ini mencerminkan asas tanggung jawab berdasarkan *culpa in custodiendo*, yaitu kesalahan dalam melakukan pengawasan terhadap orang yang berada dalam tanggung jawab seseorang. Meskipun secara faktual orang tua tidak turut serta dalam melakukan perbuatan melawan hukum, namun karena anak berada dalam pengasuhan dan kekuasaan hukum mereka, maka hukum mengalihkan tanggung jawab itu kepada orang tua

atau wali. Dalam praktiknya, ketentuan ini memberikan perlindungan hukum kepada korban, karena sering kali anak di bawah umur belum memiliki kemampuan hukum dan finansial untuk mempertanggungjawabkan akibat perbuatannya. Oleh karena itu, tanggung jawab dialihkan kepada pihak yang secara hukum memiliki otoritas terhadap anak tersebut.

Pasal ini juga memiliki implikasi luas dalam konteks perkembangan masyarakat modern. Misalnya, dalam hal kecelakaan yang disebabkan oleh anak-anak yang mengendarai kendaraan bermotor secara ilegal, atau perundungan (*bullying*) yang dilakukan anak di lingkungan sekolah atau media sosial. Dalam kasus-kasus semacam itu, orang tua bisa dimintai pertanggungjawaban perdata apabila terbukti bahwa mereka lalai dalam memberikan pengawasan yang memadai. Demikian pula halnya dengan tanggung jawab wali terhadap anak asuh, yang tidak hanya bersifat moral tetapi juga memiliki dasar yuridis sebagaimana dinyatakan dalam pasal ini. Oleh karena itu, ketentuan ini menuntut kesadaran hukum yang tinggi dari para orang tua dan wali untuk melaksanakan fungsi pengawasan secara aktif dan bertanggung jawab.

Sebagai bagian dari sistem hukum perdata yang bersifat kodifikasi, Pasal 1367 KUHPerdata juga sebaiknya dibaca dalam kaitannya dengan Pasal 1365 KUHPerdata yang mengatur mengenai perbuatan melawan hukum secara umum. Ayat (1) dan (2) dari Pasal 1367 memperluas ruang lingkup tanggung jawab tersebut dengan menyertakan unsur tanggung jawab perwakilan. Dalam praktik hukum, pengadilan akan menilai apakah terdapat hubungan hukum yang sah antara pelaku langsung dengan pihak yang bertanggung jawab, serta sejauh mana upaya pencegahan atau pengawasan telah dilakukan. Dengan demikian, Pasal 1367 KUHPerdata tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen keadilan korektif (*corrective justice*) yang berupaya memulihkan kerugian yang dialami pihak ketiga akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh subjek yang secara hukum berada dalam tanggungan orang lain.

Dengan demikian, pembatalan sepihak oleh konsumen atas pemesanan makanan melalui aplikasi Gojek dapat menimbulkan akibat hukum yang relevan apabila ditinjau dari perspektif hukum perdata, khususnya dalam konteks tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 jo. Pasal 1367 ayat (1) dan (2) KUHPerdata. Dalam praktiknya, saat konsumen melakukan pemesanan melalui aplikasi, telah terjadi hubungan hukum berbentuk perikatan antara konsumen, penyedia jasa aplikasi (dalam hal ini Gojek), mitra pengemudi (*driver*), dan pelaku usaha kuliner (*merchant*). Jika pemesanan makanan dibatalkan secara sepihak setelah merchant memproses pesanan dan

driver melakukan pengambilan, maka perbuatan tersebut dapat dinilai sebagai tindakan melawan hukum apabila menimbulkan kerugian bagi pihak lain, seperti merchant yang telah mengeluarkan biaya produksi dan driver yang telah mengalokasikan waktu dan tenaga.

Mengacu pada Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara, konsumen tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh tindakannya sendiri, melainkan juga dapat dimintai tanggung jawab apabila perbuatannya berdampak pada pihak lain yang berada di bawah pengawasannya atau akibat dari alat/benda di bawah kuasanya. Meskipun secara kasat mata, pembatalan pesanan adalah tindakan personal konsumen, namun dengan pendekatan analogis dan sistemik, aplikasi yang digunakan dan relasi pengguna terhadap merchant serta driver membentuk struktur hubungan tanggung jawab. Apalagi, Gojek sebagai penyedia platform bertindak sebagai perantara yang menyambungkan konsumen dengan merchant dan mitra driver, menciptakan jaringan hukum berbasis kontraktual dan faktual yang diakui oleh hukum perdata.

Dalam konteks ini, pembatalan secara sepihak dapat dianggap sebagai kelalaian atau ketidakhati-hatian konsumen dalam menggunakan aplikasi yang menimbulkan kerugian riil terhadap pelaku usaha kecil dan mitra driver. Merchant bisa mengalami kerugian karena makanan telah disiapkan dan tidak dapat dijual kembali, sedangkan driver dirugikan dari segi waktu, tenaga, bahkan potensi kehilangan penghasilan karena sistem algoritma aplikasi yang tidak mencatat transaksi sebagai selesai. Berdasarkan Pasal 1367 ayat (1), konsumen tetap dapat dikenai tanggung jawab perdata atas kerugian yang timbul, meskipun ia tidak secara fisik mengambil barang yang dipesan. Tanggung jawab ini muncul karena ia menjadi subjek hukum yang memulai rangkaian perikatan melalui sistem digital.

Kaitannya dengan ayat (2) Pasal 1367, apabila tindakan pembatalan dilakukan oleh anak di bawah umur yang menggunakan akun orang tua tanpa izin atau dengan pengawasan yang lemah, maka tanggung jawab atas kerugian dapat dibebankan kepada orang tua. Hal ini sejalan dengan prinsip tanggung jawab perwakilan, bahwa orang tua dapat dimintai pertanggungjawaban apabila anak yang masih berada dalam pengasuhan melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian hukum kepada pihak ketiga. Dalam era digital seperti saat ini, sering kali anak-anak turut mengakses aplikasi pemesanan menggunakan akun atau perangkat orang tua. Oleh karena itu, kelalaian orang tua dalam mengawasi penggunaan aplikasi oleh anaknya dapat menjadi dasar gugatan ganti rugi berdasarkan *culpa in vigilando* (kesalahan dalam pengawasan).

Perlu dicermati pula bahwa pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen pada dasarnya adalah bentuk wanprestasi dalam hubungan kontraktual, tetapi apabila kerugian yang ditimbulkan cukup signifikan dan dilakukan dengan itikad buruk misalnya, pembatalan dilakukan setelah pesanan diproses atau secara berulang maka aspek melawan hukum (*onrechtmatige daad*) bisa muncul. Dalam hal ini, Pasal 1367 KUHPdata dapat dijadikan dasar untuk memperluas cakupan tanggung jawab, termasuk kepada orang tua anak atau pihak lain yang secara hukum memiliki tanggung jawab terhadap pelaku langsung.

Dalam praktik penyelesaian sengketa, merchant atau driver dapat menempuh upaya hukum perdata untuk menuntut ganti rugi berdasarkan asas keadilan dan kepastian hukum. Pasal 1367 KUHPdata dapat menjadi dasar klaim bahwa pihak yang menyebabkan kerugian, baik secara langsung maupun karena kelalaian pengawasan, harus bertanggung jawab. Meskipun nilai kerugiannya tampak kecil, akumulasi kasus serupa dalam sistem digital menciptakan pola kerugian sistematis yang merugikan pelaku ekonomi mikro dan mitra transportasi berbasis aplikasi.

PENUTUP

1. Perlindungan hukum bagi driver online atas pembatalan pembelian makanan melalui Go-Food secara sepihak oleh konsumen melalui aplikasi Gojek yang mana para pihak memiliki hak dan kewajiban yaitu driver online melakukan kewajiban dengan melaksanakan orderan makanan oleh konsumen dan hak driver online yaitu mendapatkan upah dari hasil pekerjaannya. Sedangkan konsumen telah mendapatkan haknya berupa makanan yang diinginkannya telah sampai tujuan namun konsumen tidak melaksanakan kewajibannya terhadap driver online berupa memberikan biaya tagihan atau upah. Atas kejadian mengakibatkan kerugian kepada driver online, maka driver online berhak untuk menuntut konsumen mengganti sebagian kerugian sebagaimana diatur dalam KUHPdata
2. Akibat yang timbul atas pembatalan makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan Go-Food pada aplikasi Gojek sangat membantu Masyarakat, terutama dalam layanan pemesanan makanan Go-Food. Pemesanan makanan (Go-Food) dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi Gojek dan akan dilaksanakan oleh driver online sehingga driver online akan mendapatkan upah dari konsumen. Sistem layanan pemesanan makanan atau (Go-Food) dilakukan oleh konsumen dan driver online yang Dimana mereka melakukan perjanjian yang harus terpenuhi dan dilaksanakan oleh konsumen

yang melakukan pembatalan orderan makanan dapat mengakibatkan hukum atas perbuatannya dan dari penyedia layanan aplikasi Gojek sanksi yaitu konsumen mengganti kerugian materi dalam bentuk uang yang dialami driver online dan akun aplikasi Gojek dari konsumen akan di suspense (penangguhan akun).

DAFTAR PUSTAKA

- A. Abdurrahman, Kamus Ekonomi-Perdagangan, Jakarta: Gramedia, 1986.
- Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Az. Nasution, Konsumen Dan Hukum, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Erman Rajagukguk, Dkk, Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- H. Ishaq, Metode Penelitian Hukum, Bandung: CV. Alfabeta, 2017.
- Janus, Perlindungan Konsumen di Indonesia, Cetakan ke-1, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- M. Yahya Harahap, Segi-segi Hukum Perjanjian, Bandung: Alumni, 1986.
- Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia, Surakarta: Fakultas Hukum, Universitas sebelas Maret, 2003.
- R. Subekti dan Tjitrosoedibio, Kamus Hukum, Jakarta: Pradnya Paramita, 1999.
- Satjipto Rahardjo, Sisi-Sisi Lain dari Hukum Indonesia, Jakarta: Kompas, 2003.
- Soerjono Seokanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006.
- Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa, 1992.
- Sudarsono, *Kamus Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2005.
- Sudikno Mortokusumo, *Mengenal Hukum Satu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2005.
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian: teori dan analisa kasus*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Suwardjoko P. Warpani, *Pengelolaan lalu lintas dan Angkutan Jalan*, Bandung: Penebit ITB 2003.
- Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Lampung: Universitas Lampung, 2007.
- Wirjono Projodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Bandung: Sumur, 1993.
- Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.

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

Santoso, Agus, and Dyah Pratiwi. "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Legislasi Indonesia* 5.4 2018.

Halimatus Sakdiyah Ika Rahayu, *Analisis Hukum Islam Terhadap Praktek Jual beli makanan dalam aplikasi Go-food*, Jurnal, UIN Sunan Ampel 2019.

<https://gatutwijayajombang.blogspot.co.id/2011/04/apa-itu-teori-perjanjian-gatutwijaya.html>, Diakses pada tanggal Diakses pada tanggal 27 Desember 2027.

<http://www.gojek.com/about/>, diakses tanggal 20 Desember 2024.

<http://www.go-jek.com/about/>, diakses tanggal 7 Desember 2024.

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.Gojek.app>, diakses pada 7 Desember 2024.

<https://www.cermati.com/e-money/gopay>, diakses pada 7 Desember 2024.

DetikNews. 2020. *Driver Ojek Online Rugi karena Pembatalan Pesanan GoFood*.

<https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-contoh-dan-cara-memperolehnya-lt61a8a59ce8062>, Diakses pada 21 Desember 2024.

Definisi ojek online, <http://infonitas.com/komputer/transjakarta/4-tahn-grab-investasi-rp93-triliun/35781>, diakses pada tanggal 21 Desember 2024.