

TINJAUAN HUKUM TERHADAP KARAKTERISTIK PERJANJIAN ANTARA DRIVER GOJEK DENGAN KONSUMEN

Ash. Shiddieqi Pasha Ramadhany¹, Indi Nuroni²
Universitas Bhayangkara Surabaya^{1,2}
Dhanywaeel@gmail.com¹, nuroini.indi@gmail.com²

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi saat ini membawa dampak perubahan yang signifikan di kalangan masyarakat, manusia terpacu membuat inovasi-inovasi terbaru yang memudahkan kebutuhan sehari-hari salah satunya yaitu di bidang transportasi berbasis aplikasi online. Akan tetapi seringkali dijumpai adanya pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen kepada driver di dalam transaksi *goride*. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan apakah kesepakatan antara pengemudi dan konsumen dapat dianggap sebagai suatu ikatan atau kesepakatan yang diatur oleh hukum perdata, perlu dilakukan penjelasan lebih lanjut. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian metode hukum empiris. Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada informan. Sumber data berupa bahan hukum primer dan bahan hukum skunder, sumber primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan sumber data skunder yang diperoleh dari literatur-literatur yang berkaitan langsung dengan judul penelitian. Berdasarkan hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa belum adanya perlindungan hukum khusus yang mengatur atas pembatalan sepihak yang merugikan driver didalam transaksi *goride* yang berlangsung secara online. Peraturan yang mengatur antara konsumen dan pelaku usaha selama ini hanya mengacu pada Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana terdapat hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha. Upaya hukum yang bisa dilakukan oleh driver yaitu dapat mengajukan gugatan wanprestasi di pengadilan.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Perjanjian, Driver Gojek, Konsumen.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini membawa dampak perubahan yang sangat signifikan didalam kehidupan masyarakat sekarang. Manusia terpacu untuk membuat inovasi-inovasi baru untuk memudahkan dan memenuhi kebutuhan saat ini, perkembangan di industri transportasi berkembang dengan sangat pesat. Beberapa perusahaan besar berlomba-lomba untuk membuat perusahaan transportasi yang berbasis online, di suatu sisi transportasi ojek online menjadi masalah bagi kalangan masyarakat yang menggantungkan dirinya pada jasa transportasi yang tidak menggunakan teknologi.

Keuntungan utama transportasi online adalah biaya yang lebih murah dibandingkan dengan moda transportasi konvensional. Tarif yang ditawarkan oleh layanan transportasi online seringkali lebih terjangkau dibandingkan dengan biaya bahan bakar, parkir, dan biaya lainnya yang terkait dengan menggunakan kendaraan pribadi atau taksi konvensional. Selain itu, kemudahan dan kenyamanan adalah faktor penting dalam menarik minat masyarakat menggunakan transportasi online. Hal ini membuat transportasi online menjadi pilihan bagi banyak orang.¹

Salah satu inovasi dalam teknologi itu

terlihat dari bermunculannya perusahaan rintisan (startup) sejak tahun 2015. Startup merupakan bisnis model baru yang mengedepankan usaha dan memaksimalkan teknologi dengan rancangan matang dan memiliki tema yang lebih unik dari pada yang lain. Salah satu startup yang beroperasi di Indonesia adalah Gojek perusahaan yang aktif dalam bidang teknologi yang sekarang telah merger dengan Tokopedia dan sekarang telah berubah nama menjadi PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk. Dalam penggunaan ojek online di Indonesia sudah sangat umum digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat dikarenakan didalam aplikasi terdapat beberapa fitur yang cukup untuk membantu ataupun memudahkan kita dalam kegiatan sehari-hari.²

Pesanan *Go-ride* yang muncul pada akun driver dianggap sepakat antara konsumen dan driver karena konsumen telah memilih titik jemput maupun titik antar dan telah mengetahui harga dan biaya pengantaran dengan jelas lalu mengklik pada tulisan pesan. Sesuai dengan Pasal 1313 BW “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang lain atau lebih” Dan Pasal 1320 BW tentang syarat sah perjanjian “sepakat mereka yang mengikat dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, suatu sebab yang halal”.

¹ Gojek, *Perjanjian Kerjasama Kemitraan*, diakses dari www.gojek.com/app/kilat-contract/ tanggal 3 Desember 2022, Pukul 15.20.

² Gojek, *Ketentuan Penggunaan Gofood*, diakses dari www.gojek.com/id-id/terms-and-condition/gofood/ tanggal 20 Januari 2023, Pukul 15.04.

Kajian Pustaka (Optional)

Dalam menjalankan pesanan *Go-ride* dapat menimbulkan resiko terhadap *Driver* seperti halnya pembatalan sepihak dalam transaksi pemesanan oleh konsumen, sering dijumpai sebab dari pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen karena driver terlalu jauh dari titik penjemputan yang diinginkan konsumen, ingin mengganti titik ke lokasi pengantaran lain dan beberapa hambatan lainnya. Pembatalan sepihak itu dapat merugikan karena *Driver* telah merelakan waktu, tenaga dan bahan bakar kendaraan bermotor untuk melakukan perjalanan menuju lokasi penjemputan tetapi tidak mendapatkan upah yang telah disetujui pada awal pemesanan

Cepatnya perkembangan ini menjadi efek domino yang terjadi di lapangan. Banyaknya peristiwa di lapangan yang banyak merugikan pihak driver yang disebabkan oleh pembatalan sepihak yang dilakukan oleh customer.³

Melihat fenomena ini, sudah seharusnya penyedia aplikasi atau bisa disebut aplikator hadir untuk memperhatikan permasalahan ini. Hal bisa dibuktikan dengan adanya undang-undang tentang perjanjian. Sehingga dengan adanya Undang-undang tersebut menjadikan dasar hukum yang kuat untuk menyelesaikan masalah yang mungkin muncul dikemudian hari

1. Karakteristik

Karakteristik merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan berbagai hal yang memiliki ciri khas menurut ciri-ciri tertentu. Singkatnya ciri-ciri tersebut dapat meliputi budi pekerti, tabiat, perangai, kepribadian, tingkah laku, tabiat, watak, dan tabiat. Pengertian karakteristik menurut para ahli yakni berasal dari Kamisa. Karakteristik merupakan keberagaman masing-masing individu terbentuk dari proses kehidupan.⁴

2. Perjanjian

Dipasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Pedata dijelaskan perjanjian adalah “Suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih” Dijelaskan oleh pendapat ahli Suryodiningrat penjelasan pasal 1313 BW di tentang oleh beberapa pihak dengan uraian seperti ini:⁵

- a. Hukum tidak ada sangkut pautnya dengan perjanjian ataupun perikatan jika diartikan lebih luas setiap perjanjian merupakan persetujuan
- b. Perbuatan jika diartikan lebih luas yaitu perbuatan dapat memiliki

³ Ronald Saija dan Roger F.X.V Letsoin, *Buku Ajar Hukum Perdata*, Deepublish, Yogyakarta 2016, Hlm 138.

⁴ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Perancangan*

Kontrak, Rajawali Pers, Jakarta, 2007, Hlm 14.

⁵ R.M Suryodiningrat, *Perikatan-perikatan bersumber perjanjian*, Tarsito, Bandung, 1978, Hlm 49.

konsekuensi hukum (contohnya, perbuatan yang mengakibatkan kerugian karena adanya pelanggaran hukum)

Definisi pasal 1313 BW hanya mengenai persetujuan sepihak, satu pihak saja yang berprestasi sedangkan yang satu tidak, harusnya persetujuan itu berdimensi untuk keduanya, dimana keduanya saling melakukan prestasi. Pasal 1313BW hanya melahirkan dan kewajiban hak untuk kedua belah pihak dan tidak berlaku bagi persetujuan jenis lainnya.⁶

3. Driver Gojek

Pengemudi Gojek yang juga dikenal sebagai pengemudi ojol adalah pengemudi ojek yang bekerja sama dengan perusahaan transportasi berbasis teknologi. Tugas pengemudi ojek online adalah menjemput dan menurunkan pengguna, baik penumpang maupun barang, dengan aman dan dalam keadaan baik

4. Konsumen

Banyak sekali yang menjelaskan tentang mengenai konsumen. Berikut merupakan pendapat para ahli dan menurut UU RI terhadap definisi konsumen:

- a. Menurut pandangan Az. Nasution Konsumen adalah seseorang yang akan mendapatkan suatu barang ataupun jasa
- b. Menurut Wira Suteja Konsumen merupakan seseorang yang memiliki pandangan untuk perusahaan kita, baik maupun buruknya
- c. Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Konsumen adalah individu yang menggunakan barang atau jasa di masyarakat, baik untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya

Metodologi

Metode dalam hal ini diartikan sebagai suatu cara yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan alat-alat tertentu. Sedangkan penelitian adalah suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji suatu pengetahuan, suatu usaha dimana dilakukan dengan menggunakan metode tertentu.⁷

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini berupa penelitian hukum empiris, suatu proses mengenai pemberlakuan ketentuan hukum secara langsung setiap kejadian hukum tertentu di masyarakat

⁶ Much. Nurachmad, *Buku Pintar Memahami dan Membuat Surat Perjanjian*, Biena Edukasi, Jakarta 2015, Hlm 15.

⁷ Fahmi Muhammad Ahmadi dan Jaenal Arifin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Lembaga Penelitian, 2010, hlm.37.

2. Pendekatan Masalah

- a. Pendekatan Yuridis atau pendekatan ini dilakukan dengan membahas perundang-undangan yang memiliki hubungan isu hukum yang dianalisis.
- b. Pendekatan Kasus digunakan dengan cara mengkaji kasus-kasus yang memiliki hubungan atau relevansi dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, pada bagian pembahasan, akan disajikan juga contoh-contoh kasus untuk memperkuat analisis sumber-sumber hukum terhadap fakta-fakta hukum yang terjadi.

3. Sumber Bahan Hukum

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengolah data berupa dokumen-dokumen. Dokumen-dokumen ini terbagi menjadi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Masing-masing bahan hukum tersebut terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b) Undang-Undang terkait
 - c) Wawancara
- b. Bahan hukum skunder

- a) Surat kabar
- b) Buku
- c) Majalah
- d) Litelatur
- e) Hasil Penelitian Terdahulu

4. Prosedur pengumpulan bahan hukum.

Prosedur pengumpulan data akan dilakukan dengan mengunjungi perpustakaan dan memilah-milah kumpulan-kumpulan perundang-undangan yang berkaitan, literatur-literatur hukum, dan sumber-sumber lain

5. Pengelolaan dan analisis sumber bahan hukum

Pada fase ini, data dianalisis, dievaluasi, dan diinterpretasikan. Hasil interpretasi tersebut kemudian disusun dalam kalimat-kalimat yang terstruktur, berurutan, logis, dan efektif guna mempermudah pemahaman tentang kasus hukum dan prinsip-prinsip hukum yang terkait.

Pembahasan

Kesepakatan Di Dalam Aplikasi Antara Driver Ojek Online Dengan Konsumen Merupakan Sebuah Perjanjian

A. Pengertian Perjanjian

Pada dasarnya, istilah "Perjanjian" merujuk pada kesepakatan antara dua pihak yang memiliki akibat hukum.

Dalam konteks hukum, istilah ini mengacu pada suatu kontrak atau perjanjian yang mengatur hak dan kewajiban para pihak yang terlibat. Istilah ini digunakan dalam berbagai sistem hukum.⁸ Dalam teori lama perjanjian didefinisikan sebagai suatu tindakan hukum yang terjadi ketika pihak-pihak yang terlibat mencapai kesepakatan atau kata sepakat mengenai suatu hal.

Kesepakatan ini kemudian memiliki akibat hukum, di mana para pihak harus mematuhi kewajiban dan hak yang telah disepakati dalam perjanjian tersebut. Teori baru yang dijelaskan oleh Van Dunne mengubah sudut pandang tentang pengertian perjanjian. Menurut teori ini, perjanjian bukan hanya sekadar tindakan hukum berdasarkan kata sepakat, tetapi juga merupakan hubungan antara pihak-pihak yang terlibat. Perjanjian ini didasarkan pada kesepakatan yang dicapai oleh pihak-pihak tersebut, dan hasil dari perjanjian tersebut adalah timbulnya akibat hukum.

Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa di mana satu orang atau lebih berjanji kepada satu orang atau lebih untuk melaksanakan

suatu perjanjian. Perikatan yang timbul dari suatu perjanjian merupakan keinginan dari dua individu atau kedua belah pihak yang membuat perjanjian. Jika dua orang membuat perjanjian, mereka bermaksud agar ada kewajiban hukum di antara mereka. Sebenarnya, mereka saling terikat karena janji yang mereka buat. Kewajiban ini akan terputus ketika janji telah dipenuhi.

Perjanjian ini adalah sumber utama dari mana perikatan itu lahir. Selain karena perjanjian, kewajiban juga timbul karena undang-undang (Pasal 1233 KUH Perdata). Adanya perjanjian-perjanjian yang timbul karena berdasarkan undang-undang. Bahkan kenyataannya yang paling umum adalah kesepakatan yang lahir karena hasil dari perjanjian. Setiap perikatan adalah memberi atau berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu, Pasal 1234 KUH Perdata.⁹

B. Pengertian Wanprestasi

Merupakan kewajiban yang wajib dilaksanakan oleh pihak yang berutang dalam setiap perjanjian. Prestasi merujuk pada isi dari perjanjian tersebut.¹⁰ Jika pihak yang memiliki utang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian, maka

⁸ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta 2006, Hlm 96.

⁹ Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata dalam Perspektif*

BW, Nuansa Aulia, Bandung 2012, Hlm 175.

¹⁰ Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, Nuansa Aulia, Bandung 2012, Hlm 175

tindakan tersebut dianggap sebagai wanprestasi atau kelalaian dari pihak tersebut. Ada empat keadaan wanprestasi yaitu yaitu ketika seseorang tidak memenuhi prestasi yang dijanjikan, memenuhi prestasi dengan cara yang tidak memadai, terlambat dalam memenuhi prestasi, atau melakukan tindakan yang seharusnya tidak dilakukan sesuai kesepakatan.

Namun, untuk dapat melakukan penggantian biaya, kerugian, dan bunga sebagai akibat dari wanprestasi, hal tersebut hanya mungkin dilakukan jika debitur telah secara resmi dianggap lalai dalam memenuhi kewajibannya sesuai didalam ketentuan Pasal 1243 KUHPerdara yang menjelaskan bahwa: Penggantian biaya, kerugian, dan bunga akibat ketidakpenuhan suatu perjanjian hanya akan ditetapkan jika debitur terus melalaikan kewajiban perjanjian setelah dinyatakan lalai atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukan oleh debitur hanya bisa dilakukan dalam batas waktu yang sudah berlalu.

Kompensasi seringkali mencakup tiga elemen yaitu biaya, kerugian, dan bunga. Biaya merujuk pada semua pengeluaran yang telah dikeluarkan oleh salah satu pihak. Kerugian mencakup kerugian yang timbul akibat kerusakan properti milik

kreditur yang disebabkan oleh kelalaian debitur. Sedangkan bunga mengacu pada kerugian berupa kehilangan keuntungan yang telah diestimasi atau dihitung oleh kreditur

C. Gambaran umum mengenai aplikasi ojek online

Layanan ojek online adalah sistem transportasi sepeda motor yang dapat dipesan melalui teknologi internet melalui aplikasi di perangkat telepon genggam. Ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menghubungi pengemudi ojek online. Di Indonesia, terdapat berbagai jenis layanan transportasi daring, salah satunya adalah platform aplikasi ojek online yang dikenal dengan nama Gojek.¹¹

Gojek merupakan perusahaan teknologi dengan fokus pada aspek sosial yang bertujuan ingin meningkatkan kesejahteraan pekerja didalam sektor informal yang ada di Indonesia. Gojek mendasarkan kegiatan usahanya pada tiga nilai utama, yaitu kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Awalnya, Gojek didirikan sebagai penyedia layanan telepon sepeda motor pada tahun 2010, dan kini PT.Gojek telah berkembang menjadi grup konglomerat teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna melalui aplikasi di Asia Tenggara.¹²

Perusahaan yang didirikan oleh

¹¹ Akriko, *Dapat Order GoFood Fiktif*, diakses dari akriko.com/2019/12/dapat-order-gofood-fiktif-gojek-

akan.html, tanggal 28 April 2023, Pukul 18.15.

¹² Salim HS, *Hukum Kontrak Teori & Teknik*

Nadiem Makarim adalah sebuah inovasi terbaru dalam industri transportasi umum yang mengadopsi teknologi informasi melalui penggunaan aplikasi di smartphone. Perusahaan startup ini banyak menawarkan fitur dalam aplikasi diantaranya ialah : Goride, Gofood, GoCar, Gobox, Gosend dan banyak lagi yang bisa membantu konsumen untuk membantu memenuhi kebutuhan

Hingga kini, Gojek terus berinovasi dalam menyediakan berbagai produk dalam aplikasinya. Produk layanan Gojek sangat membantu dalam memenuhi berbagai kebutuhan konsumen. Berikut adalah beberapa produk yang dapat ditemukan dalam aplikasi Gojek:

a) GoRide

GoRide adalah layanan antar yang menggunakan sepeda motor roda dua, dengan penjemputan yang akan dilakukan oleh Driver sesuai yang tertera dalam aplikasi, dan mengantarkan pelanggan menuju lokasi sesuai yang diinginkan, jarak maksimum yang ditempuh Driver ialah 30 km.

b) GoCar

GoCar merupakan layanan ini hampir sama dengan goride yang menyediakan jasa antar namun menggunakan kendaraan roda empat atau mobil, goCar bisa digunakan untuk

menuju lokasi secara bersama sekitar 1 sampai 4 orang.

c) GoFood

GoFood merupakan Layanan ini merupakan titik beli makanan yang telah diorder oleh konsumen dalam aplikasi dan driver gojeklah yang akan melakukan pembelian menuju restoran atau merchant dalam aplikasi. dengan jarak maksimal pengantaran 25 km.

d) GoMart

GoMart merupakan layanan yang mempermudah konsumen untuk mendapatkan barang yang di butuhkan. Berbelanja pada toko yang sudah terdaftar pada go-mart ditempat sekitar, dan pesanan akan diantar kealamat tujuan.

e) Gosend

Gosend adalah layanan pengiriman barang atau dokumen untuk area sekitar, mulai dari penjemputan dan mengantarkan barang kealamat tujuan yang dilakukan oleh Driver gojek dengan maksimal berat barang 20 kg.

f) Gobox

Gobox merupakan layanan jasa pemindahan dan kirim barang dengan mobil pickup ataupun mobil box yang kapan saja membutuhkannya. Contohnya pemindahan atau pengiriman barang yang cukup banyak dan besar dimensinya.

- g) Gotix
Gotix merupakan layanan pemesanan tiket bioskop secara online untuk memudahkan konsumen karena dapat mengetahui jam tayang, harga dan tempat duduk yang dapat kita pilih dan ketahui dimana saja
- h) Gomed
Gomed yakni hasil kolaborasi antara hallo dokter dan gojek menjadi gomed, konsumen dapat menanyakan atau berkonsultasi seputar kesehatan, mendapatkan obat atau vitamin dan sebagainya. Produk yang terdapat pada gomed dijamin ke asliannya karena gomed hanya bekerja sama dengan apotik berlisensi yang telah terdaftar dan mendapatkan ijin apotik.
- i) Gopay
Gopay yakni metode pembayaran menggunakan uang elektronik yang dapat digunakan secara online, dapat digunakan sebagai pembayaran makanan atau yang lainnya ditempat secara langsung atau digunakan untuk membayar produk lainnya pada gojek.
- j) Goshop
Goshop merupakan layanan yang memudahkan anda untuk membeli kebutuhan yang ada dimana saja, lalu driver akan membelikan dan membayar barang yang sudah anda pilih.
- k) Gobluebird
Gobluebird layanan ini hampir sama dengan go car yang menyediakan jasa antar kendaraan roda empat atau mobil, go bluebird bisa digunakan untuk menuju lokasi secara bersama sekitar 1 sampai 4 orang.
- l) Go tagihan
Go Tagihan cara memudahkan pembayaran BPJS, Tv Kabel, Internet dan sebagainya tanpa harus antri di layanan masyarakat lain
- m) Gopaylater
Gopaylater Ini adalah metode pembayaran yang memungkinkan Anda untuk melakukan transaksi pembelian makanan atau barang lainnya, serta membayar saat Anda menerima gaji.
- n) Gogive
Gogive adalah layanan amal yang bekerja sama dengan LSM terpercaya dan penerima manfaat GO dengan beragam kampanye penggalangan dana yang dapat dipilih. Ketenangan pikiran dari agama ke lingkungan!!
- o) Gosure
Gosure adalah layanan untuk mengasuransikan semua barang kesayanganmu.
- p) Goinvestasi
GoInvestasi cara mudah untuk berinvestasi melalui smartphone, bisa dalam bentuk menabung atau investasi jual beli emas.
- q) Gocrop
Gocrop merupakan layanan yang

memudahkan perusahaan menyediakan transportasi baik goride, gojar yang dapat diatur batas pemakainnya untuk karyawan yang telah bekerjasama dengan gojek.

r) Goplay

GoPlay merupakan platform layanan streaming video on demand untuk melengkapi kebutuhan hiburan pengguna, dimana pun dan kapan pun di aplikasi Gojek

D. Berlakunya Perjanjian Antara Konsumen Ojek Online Dengan Driver

Bentuk pemesanan go-ride merupakan kesadaran anda dalam memesan layanan go-ride yang tercantum didalam syarat dan ketentuan penggunaan didalam aplikasi gojek. Dibawah ini merupakan cara pengaplikasian penggunaan pemesanan layanan go-ride:

- 1) Pertama buka aplikasi gojek kemudian pilih layanan goride didalam aplikasi
- 2) Kemudian pilih lokasi penjemputan dan tujuan lalu tambahkan keterangan agar mempermudah driver untuk mengetahui lokasi lalu cek harga layanan dan tambahkan voucher jika tersedia.
- 3) Setelah mengetahui harga layanan maka pilihlah metode pembayaran (gopay, gopay paylater dan tunai)

- 4) Masukkan lokasi penjemputan dan tujuan lalu tambahkan keterangan lokasi tambahan untuk mempermudah driver dalam mencari (contoh: Jemput di depan halte sun city sidoarjo)
- 5) Lalu klik 'Pesan GoRide' untuk mulai mencari driver
- 6) Pastikan sudah siap di lokasi penjemputan, maka driver akan menjemputmu sesuai lokasi yang sudah kamu tentukan

Bahwa dengan dipilihnya layanan goride lalu mengeklik "Pesan GoRide" maka disitulah terjadi kesepakatan antara driver dengan konsumen sehingga syarat sah perjanjian yaitu:¹³

- 1) Ada kata sepakat karena driver dengan konsumen saling menyatakan kehendak masing-masing untuk membuat orderan atau transaksi goride.
- 2) Cakap antara driver dengan konsumen ketika mereka adalah orang yang secara hukum dinyatakan cakap, tidak dibawa umur.
- 3) Mengenai suatu hal tertentu, maka dalam hal ini obyek perjanjiannya adalah kerjasama pengantaran konsumen.
- 4) Suatu sebab yang halal, dalam hal ini perjanjian yang diterjadi antara driver dan konsumen tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan undang-undang

¹³ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya

Bakti, Bandung, 2000, Hlm 53.

Oleh sebab itu maka sudah terbentuk hubungan hukum antara driver dengan konsumen melalui sebuah perjanjian.

Dalam setiap transaksi, diharapkan semua pihak yang terlibat memiliki niat baik dalam berinteraksi atau bertukar informasi elektronik atau dokumen elektronik selama proses transaksi berlangsung. Ketentuan ini secara jelas diatur dalam Pasal 17 dan Pasal 18 Undang-undang ITE. Meskipun demikian, dalam praktik transaksi elektronik, tidak dapat diabaikan kemungkinan akan terjadinya wanprestasi. Pasal 21 ayat (1) UU ITE mengatur tanggung jawab pihak-pihak terkait dengan konsekuensi hukum dari penyelenggaraan transaksi elektronik. Menurut ketentuan tersebut, pengirim atau penerima memiliki opsi untuk melakukan Transaksi Elektronik secara mandiri, melalui pihak yang diwakilkan, atau melalui Agen Elektronik.¹⁴

Oleh karena itu, semua akibat hukum yang muncul akibat penggunaan transaksi elektronik harus ditanggung oleh para pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut. Jika transaksi dilakukan secara mandiri, tanggung jawab ada pada pihak yang melakukan transaksi tersebut. Jika transaksi dilakukan melalui kuasa, tanggung jawab ada pada kuasa yang diberikan. Jika transaksi dilakukan melalui

agen elektronik, tanggung jawab atas konsekuensi hukum dalam pelaksanaannya ditanggung oleh penyelenggara badan elektronik tersebut. Agen elektronik merujuk pada perangkat sistem elektronik yang bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kegagalan operasional dalam transaksi elektronik. Namun, jika kegagalan operasional tersebut disebabkan oleh kelalaian pengguna jasa, maka tanggung jawab akan dilepaskan dari penyelenggara agen elektronik tersebut.

E. Pengertian perlindungan hukum

Pendapat Fitzgerald tersebut mengutip pendapat Salmond tentang teori perlindungan hukum, yang menurutnya dalam pertukaran kepentingan perlindungan terhadap suatu kepentingan tertentu dapat dicapai dengan membatasi kepentingan yang berbeda kepada pihak lain. , hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan masyarakat. Karena tujuan hukum adalah mengatur hak dan kepentingan individu, maka hukum memiliki otoritas tertinggi dalam menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus berhubungan dengan perlindungan hukum yang muncul dari pengaturan hukum dan semua proses pengaturan hukum yang dibuat oleh masyarakat. Ini pada dasarnya merupakan

¹⁴ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat*

diIndonesia,
PT.Bina Ilmu, Surabaya, 1987, Hlm 1-2.

kesepakatan masyarakat yang mengatur hubungan perilaku antara anggota masyarakat. Saya memiliki dan antar individu yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat dan pemerintah.

Menurut pandangan dari Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah tindakan yang melindungi hak asasi manusia yang telah dirugikan oleh orang lain. Tujuannya adalah agar masyarakat dapat menikmati hak-hak yang dijamin oleh hukum. Perlindungan hukum melibatkan upaya hukum untuk mencapai hal ini. Penting untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat dari campur tangan yang tidak sah dan ancaman yang diakui oleh penegak hukum.¹⁵

Menurut Philipus M. Hadjon, Perlindungan hukum melibatkan perlindungan terhadap martabat dan harga diri individu, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum sesuai dengan ketentuan hukum. Hal ini dilakukan untuk mencegah penyalahgunaan atau pelanggaran terhadap hak-hak tersebut melalui aturan atau norma yang ada dalam sistem hukum. Dalam konteks konsumen, perlindungan hukum berarti memberikan jaminan dan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan agar tidak terjadi pelanggaran atau penyalahgunaan yang mengakibatkan ketidakpuasan atau ketidakpenuhannya.

Perlindungan hukum menggambarkan bagaimana hukum berfungsi untuk mencapai tujuan-tujuan hukum seperti keadilan, manfaat, dan kepastian hukum. Perlindungan hukum melibatkan upaya untuk melindungi suatu objek hukum, baik dalam bentuk tertulis maupun nonverbal, dengan menggunakan pendekatan preventif untuk mencegah pelanggaran dan pendekatan represif untuk menegakkan peraturan hukum.

F. Pembatalan sepihak oleh konsumen

Penggunaan layanan *Go-Ride* merupakan bentuk layanan yang tersedia di dalam aplikasi gojek, kategori penggunaan layanan ini tidak terbatas pada usia konsumen mana yang ingin menggunakan layanan ini. Pembatalan pemesanan baik dari kalangan remaja, orang dewasa sampai anak dibawah umur yang masih didalam pengawasan orang tuanya karena syarat penggunaan aplikasi ini hanya perlu menginstal aplikasi pada handphone

a) Latar belakang pembatalan sepihak

- 1) Masalah teknis yang terjadi pada sistem aplikasi Gojek Terjadinya pembatalan sepihak yang dilakukan karena terjadinya sistem eror yang ada di dalam aplikasi gojek. Dikarenakan terlalu padatnya penggunaan aplikasi gojek baik konsumen maupun driver. Yang terjadi dilapangan

¹⁵ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya

Bakti, Bandung, 2000, Hlm 53

pesanan tiba-tiba tercancel otomatis yang bagaimana driver dan konsumen sama-sama tidak membatalkan pesanan tersebut

2) Orderan asli

Pada umumnya pesanan goride yang muncul harus dilayani karena pesanan dianggap betul-betul keinginan ataupun kehendak dari konsumen. Biasanya, pembatalan sepihak oleh konsumen terhadap pesanan goride terjadi ketika driver sudah dalam perjalanan menuju lokasi konsumen. Alasan konsumen melakukan pembatalan antara lain karena lokasi driver terlalu jauh dari lokasi konsumen, ingin mengganti lokasi pejemputan ataupun pengantaran

3) Orderan fiktif

Orderan fiktif atau orderan palsu merupakan istilah yang digunakan untuk merujuk pada pemesanan yang sengaja dibuat oleh seseorang atau oknum tertentu dengan maksud lain. Esensi dari pesanan ini adalah melakukan penipuan dengan tujuan yang dapat menyebabkan kerugian bagi pengemudi Gojek.

G. Upaya hukum serta perlindungan hukum

Tidak semua layanan akan

mendapatkan perlindungan yang diberikan oleh aplikasi gojek salah satunya pembatalan sepihak dalam layanan goride yang tidak diberikan upaya maupun perlindungan. Melainkan layanan gofood apabila driver mendapatkan orderan gofood tetapi orderan itu fiktif maka driver dapat mengajukan claim jika konsumen tidak dapat dihubungi dan ditemui. *Driver* dapat mengajukan *refurbished* melalui aplikasi *driver* dengan tahapan:

- 1) Beberapa langkah-langkah yang bisa dilakukan ialah
 - a) Dianjurkan untuk tidak menggeser tombol penyelesaian pesanan.
 - b) Disarankan untuk menghubungi pelanggan secara berkelanjutan selama 15 menit
- 2) Jika konsumen tidak bisa dihubungi maka driver bisa melakukan langkah-langkah ini, proses klaim ini sudah bisa dilakukan sejak tanggal 18 November 2019 lalu. Nah berikut langkah-langkah yang harus dilakukan untuk klaim ganti rugi order palsu Gofood / goshop.
 - a) Foto struk yang terlihat jelas dengan mencantumkan tanggal pembelian, Alamat lengkap dan nomer telpon merchant / toko, etail barang pembelanjaan, total biaya, kop resmi atau cap basah resmi dari merchant / toko jika struk bukan print.
 - b) Foto driver memegang struk.
 - c) Foto barang/makanan yang dibeli. Jika

barang/makanan berada dalam plastik, harus dibuka agar terlihat jelas barangnya.

- d) Foto mitra driver dan penerima barang (perwakilan panti asuhan atau jompo) dengan memperlihatkan barang yang sudah dibeli. Plang atau papan nama panti wajib terlihat jelas pada foto.
- e) Screenshot riwayat telepon mitra driver menelpon pelanggan

H. Upaya hukum yang dapat di tempuh friver yang merasa dirugikan dengan adanya pembatalan orderan secara sepihak oleh konsumen

Hubungan hukum antara driver dengan konsumen merupakan hubungan keperdataan melalui sebuah perjanjian antara driver dengan konsumen sehingga ketika terjadi pembatalan secara sepihak maka akan terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap driver. Sehingga driver yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan wanprestasi ke pengadilan negeri terhadap konsumen.¹⁶

Mekanisme Pendaftaran Gugatan / Permohonan Tingkat Pertama

- 1) Penggugat terlebih dahulu mengajukan permohonan kemudian diajukan kepada ketua pengadilan negeri dibagian perdata dan syarat yang harus dipenuhi yaitu:

- a. Surat Permohonan
- b. Surat Kuasa jika menggunakan kuasa hukum
- c. Bukti yang menguatkan, seperti KK,KTP,Akte Dll

- 2) Penggugat membayar biaya gugatan dan menyetorkannya ke panjar perkara melalui bank yang telah diinformasikan oleh pengadilan, setelah itu memberikan bukti pembayaran untuk keperluan arsip.
- 3) Penggugat menerima surat gugatan
- 4) Menunggu pemberitahuan panggilan resmi dari pengadilan negeri yang diberikan oleh petugas pengantar surat pengadilan/juru sita pengganti
- 5) Hadir dalam sidang yang telah ditentukan tanggal dan harinya

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang sudah penulis uraikan pada pembahasan mengenai Karakteristik perjanjian antara driver online dengan konsumen, maka bisa di simpulkan sebagai berikut

- 1) Konsumen yang telah memesan layanan goride yang sudah menentukan lokasi dan telah mengetahui tarif layanan yang telah ditentukan aplikasi dan konsumen setuju dengan cara mengklik tombol

¹⁶ PN Banyuwangi, *Cara Pendaftaran Perkara Perdata Permohonan dan Gugatan*, Diakses dari <https://pn-banyuwangi.go.id/cara-pendaftaran-perkara-perdata->

[permohonan-dan-gugatan](#), tanggal 14 Mei 2023, Pukul 20.38.

pesan maka saat itu sudah terbentuk hubungan hukum perdata antara driver dengan konsumen sehingga masing-masing pihak dari driver dan konsumen harus menjalankan isi kesepakatan yang sudah dibuat dan tidak boleh membatalkan pemesanan

- 2) Pembatalan secara sepihak yang dilakukan konsumen terhadap driver dalam transaksi goride, perusahaan belum memberikan upaya hukum ataupun perlindungan terhadap driver akan tetapi perusahaan hanya memberikan solusi kepada driver gojek yang mengalami order fiktif didalam transaksi gofood dengan adanya sistem reimbursement atau pengembalian uang driver sesuai syarat yang ad, setelah memenuhi syarat kemudian uang akan dikembalikan kebentuk saldo driver dan proses pengembalian yang paling cepat yaitu 2 hari dan paling lambat 14 hari. Perlindungan ini berlaku untuk layanan gofood sedangkan untuk goride tidak diberikan perlindungan yang diberikan oleh pihak aplikasi oleh karena itu pihak driver yang merasa dirugikan akibat adanya pembatalan, driver dapat melakukan gugatan wanprestasi ke pengadilan negeri terhadap konsumen karena

terjadi pembatalan secara sepihak terhadap perjanjian yang sudah disepakati.

Daftar Pustaka

- Undang-Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermedia, Jakarta.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Yahman, *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual*, PT. Prestasi Pustakarya, Jakarta..
- Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali-Pers, Jakarta.
- Kristiyanti, Elina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- R.M Suryodiningrat, *Perikatan-perikatan bersumber perjanjian*, Tarsito, Bandung.
- PN Banyuwangi, *Cara Pendaftaran Perkara Perdata Permohonan dan Gugatan*, Diakses dari <https://pn-banyuwangi.go.id/cara-pendaftaran-perkara-perdata-permohonan-dan-gugatan>, tanggal 14 Mei 2023, Pukul 20.38.
- M. Hadjon, Philipus, *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*, PT.Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- Jaenal Arifin, Fahmi Muhammad Ahmadi, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Lembaga Penelitian, 2010.
- Gojek, *Perjanjian Kerjasama Kemitraan*, diakses dari www.gojek.com/app/kilat-contract/ tanggal 3 Desember 2022, Pukul 15.20.