

**TANGGUNG JAWAB PT. APLIKASI KARYA ANAK  
BANGSA (GOJEK) KANTOR OPERASIONAL PEKANBARU  
KEPADA DRIVER ONLINE ATAS PEMBATALAN PESANAN  
GO-FOOD OLEH KONSUMEN DALAM METODE  
PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY***

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
(SH)



**OLEH :**

**ADIVA ERSA AFRILIAN**

**NPM: 181010303**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adiva Ersya Afrilian  
Npm : 181010303  
Tempat / Tanggal / Lahir : Mentawak Baru, 26 April 2000  
Program Studi / Jurusan : Ilmu Hukum / Hukum Perdata  
Alamat : Perumahan Villa Taman Anggrek Blok A4, Rt  
002 Rw 012, Kelurahan Sidomulyo Barat,  
Kecamatan Tampian, Kota Pekanbaru,  
Provinsi Riau  
Judul : Tanggung Jawab PT. Aplikasi Karya Anak  
Bangsa (*GOJEK*) Kantor Operasional  
Pekanbaru Kepada Driver Online Atas  
Pembatalan Pesanan *Go – Food* Oleh  
Konsumen Dalam Metode Pembayaran *Cash  
On Delivery*

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinal, dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari skripsi ini hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari orang lain.

Pekanbaru, 14 Februari 2022



Adiva Ersya Afrilian

# Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :



## Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau  
MENYATAKAN BAHWA :

Adiva Ersya Afrilian

181010303

Dengan Judul :

Tanggung Jawab Pt. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) Kantor Operasional Pekanbaru Kepada Driver Online Atas Pembatalan Pesanan Go-Food Oleh Konsumen Dalam Metode Pembayaran Cash On Delivery

*Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%*

Pekanbaru, 20 Januari 2022

Prof. Dr. H. F. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H.



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



FS 671471

No. Reg : 978/U/UPM FH UIR 2021

Paper ID : 1743985144/30 %





YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
 UNIVERSITAS ISLAM RIAU

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia - Kode Pos: 28284  
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR**  
**SEMESTER GENAP TA 2021/2022**

NPM : 141010303  
 Nama Mahasiswa : ADIVA ERS AFRILIAN  
 Dosen Pembimbing : 1. DESI APRIANI S.H.,M.H. 2.  
 Program Studi : ILMU HUKUM  
 Judul Tugas Akhir : TANGGUNG JAWAB PT. APLIKASI KARYA ANAK BANGSA (GOJEK) KANTOR OPERASIONAL PEKANBARU KEPADA DRIVER ONLINE ATAS PEMBATALAN PESANAN GO-FOOD OLEH KONSUMEN DALAM METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY  
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : RESPONSIBILITY OF PEKANBARU'S OPERATIONAL OFFICE OF PT. APLIKASI KARYA ANAK BANGSA (GOJEK) TO THEIR ONLINE DRIVERS FOR THE CANCELLATION OF GO - FOOD ORDERS BY CONSUMERS THAT ARE USING CASH ON DELIVERY PAYMENT METHOD  
 Lembar Ke : .....

| NO | Hari/Tanggal Bimbingan   | Materi Bimbingan                   | Hasil / Saran Bimbingan   | Paraf Dosen Pembimbing |
|----|--------------------------|------------------------------------|---|------------------------|
| 1. | Kamis, 29 Juli 2021      | Pertemuan setelah seminar proposal | Revisi Bab III (bab belakang, susunan masalah dan responden)      |                        |
| 2. | Selasa, 24 Agustus 2021  | Pengajian temuan                   | Melampirkan penyajian temuan dan merubahnya data baru             |                        |
| 3. | Kamis, 10 October 2021   | Pertemuan pada metode penelitian   | Membaca kembali buku metode dan menyesuaikan dengan penelitian    |                        |
| 4. | Jumat, 29 October 2021   | Responden                          | memilih menggunakan untuk mendapatkan jawaban dari responden      |                        |
| 5. | Kamis, 11 November 2021  | Bab III dan Bab IV                 | Pertambahan uraian bab, terdapat foto, sumber dan kalimat efektif |                        |
| 6. | Kamis, 11 November 2021  | Responden dan penelitian terdahulu | Memperbaiki referensi dari penelitian terdahulu yang berkaitan    |                        |
| 7. | Senin, 22 November 2021  | Bab III                            | menyusun uraian penelitian data dan menambahkan materi lagi       |                        |
| 8. | Selasa, 23 November 2021 | Metode penelitian                  | Menyimpulkan kembali metode penelitian yang sesuai.               |                        |

Pekanbaru, 16 Februari 2022  
 Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



(SELVI HARVIA SANTRI S.H., M.H.)

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopinya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, Kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS HUKUM**



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27  
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

**BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2018**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**TANGGUNG JAWAB PT. APLIKASI KARYA ANAK BANGSA (GOJEK) KANTOR**  
**OPERASIONAL PEKANBARU KEPADA DRIVER ONLINE ATAS PEMBATALAN**  
**PESANAN GO - FOOD OLEH KONSUMEN DALAM METODE CASH ON DELIVERY**

**ADIVA ERS AFRILIAN**

**NPM : 181010303**


Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

  
**Dr. Desi Apriani, S.H., M.H**

Mengetahui,

Dekan



**Dr. M. Musa, S.H., M.H**

Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor : 582 /Kpts/FH/2021**  
**TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** 1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat** 1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
7. SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** 1. Menunjuk
- Nama** : Dr. Desi Apriani, S.H., M.H
- NIP/NPK** : 11 11 02 431
- Pangkat/Jabatan** : Penata/ III/c
- Jabatan Fungsional** : Lektor
- Sebagai Dosen Pembimbing I Mahasiswa
- Nama** : Adiva Ersya Afrilian
- NPM** : 18 10 10 303
- Prodi / Departemen** : Ilmu Hukum /Hukum Perdata
- Judul skripsi** : **Tanggung Jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK) Kantor Operasional Pekanbaru kepada Driver Online atas Pembatalan Pesanan Go-Food oleh Konsumen dalam Metode Pembayaran Cash On Delivery.**
2. Tugas-tugas pembimbing dan adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.



Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 8 Oktober 2021  
Dekan

**Dr. M. Musa, S.H., M.H**  
NIDN. 1009116601

*Tembusan : Disampaikan kepada :*

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

## ABSTRAK

PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK) merupakan perusahaan yang menawarkan layanan jasa yang bergerak pada bidang transportasi. Hadirnya *Gojek* juga menimbulkan beberapa permasalahan yang dapat merugikan salah satu pihak, permasalahan tersebut salah satunya yakni pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen pada layanan pesan antar makanan yang disediakan oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK) yakni *Go-food*.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggung jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) kantor operasional Pekanbaru terhadap driver online atas pembatalan pesanan *Go-food* oleh konsumen dalam metode pembayaran *cash on delivery* dan bagaimana upaya penyelesaian dalam hal terjadinya pembatalan pesanan *Go-food* oleh konsumen dalam metode pembayaran *cash on delivery*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode empiris. Serta sifat penelitian ini adalah deskriptif analisis, sedangkan alat untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dan dokumentasi yang berkenaan dengan tanggung jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK) kantor operasional Pekanbaru kepada driver online atas pembatalan pesanan *Go-food* oleh konsumen dalam metode pembayaran *cash on delivery*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen menyebabkan kerugian bagi para driver online, kerugian tersebut tidak hanya berupa materi tetapi juga turunnya performa driver online. Pembatalan yang dialami oleh driver online ini didasari karena terdapatnya fitur pembatalan pada aplikasi *gojek*. Kerugian materi driver online dapat digantikan apabila driver online melaporkan ke kantor pusat, ketentuan mengenai pembatalan sepihak ini tidak diatur secara detail pada perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK) dengan driver online.

Kata kunci: perjanjian kemitraan, layanan pesan-antar makanan, pembatalan sepihak.

## ABSTRACT

PT. The Karya Anak Bangsa Application (GOJEK) is a company that offers services engaged in the transportation sector. The presence of Gojek also causes several problems that can harm one party, one of which is the unilateral cancellation of orders made by consumers on food delivery services provided by PT. The Karya Anak Bangsa (GOJEK) application, namely Go-food.

Based on this background, the main problem in this study is how the responsibility of PT. The Karya Anak Bangsa (Gojek) application for the Pekanbaru operational office for online drivers for the cancellation of Go-food orders by consumers in the cash on delivery payment method and how to resolve the case of the cancellation of Go-food orders by consumers in the cash on delivery payment method.

The research method used is the empirical method. And the nature of this research is descriptive analysis, while the tool to collect data in this research is through interviews and documentation relating to the responsibilities of PT. The Karya Anak Bangsa (GOJEK) application for the Pekanbaru operational office to online drivers for the cancellation of Go-food orders by consumers in the cash on delivery payment method.

The results of this study indicate that unilateral cancellations made by consumers cause losses for online drivers, these losses are not only in the form of material but also a decrease in the performance of online drivers. The cancellation experienced by the online driver is based on the cancellation feature in the Gojek application. Loss of online driver material can be replaced if the online driver reports to the head office, the provisions regarding this unilateral cancellation are not regulated in detail in the partnership agreement between PT. The Karya Anak Bangsa (GOJEK) application with online drivers.

Keywords: partnership agreement, food delivery service, unilateral cancellation.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK) Kantor Operasional Pekanbaru Kepada Driver Online Atas Pembatalan Pesanan Go – Food Oleh Konsumen Dalam Metode Pembayaran Cash On Delivery”. Shallawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan (jahiliah) menuju zaman yang berilmu pengetahuan seperti saat ini.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program S1 pada Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Tugianto dan Ibunda Salamah. Serta untuk ke dua kakak penulis yakni Avica Risky Prabandari dan Anggie Anggraeni Pritasari. Terimakasih atas segala doa, dukungan baik dari segi materi maupun moril, kesabaran, bimbingan, dan kasih sayang tak terhingga yang diberikan kepada penulis selama ini.

Hanya karya kecil ini yang dapat penulis persembahkan, semoga karya kecil ini dapat membuat mereka bangga dan bahagia.

2. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L. selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mencari dan menuntut ilmu di Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Musa, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian skripsi.
4. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian skripsi.
5. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian skripsi.
6. Bapak S. Parman, S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian skripsi.



7. Bapak Dr. Zulkarnaini Umar, S.H., M.I.S selaku Kepala Departemen Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya untuk penulis dan memberikan masukan kepada penulis dalam pemilihan judul skripsi.
8. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H selaku Pembimbing dalam penelitian ini, yang telah meluangkan waktu dan memberikan nasehat, saran serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga atas ketulusan dan keikhlasan Ibu dapat dibalas oleh Allah SWT.
9. Bapak dan Ibu penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk hadir pada ujian skripsi penulis dan memberikan saran-saran serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
10. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dan Pendidikan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
11. Bapak/Ibu Karyawan/ti Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan layanan administrasi selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
12. Seluruh responden dalam penelitian penulis baik yang berada di kantor operasional *Gojek* Pekanbaru dan di beberapa tempat di Kota Pekanbaru
13. Senior serta teman seperjuangan dalam Himpunan Mahasiswa Hukum Perdata (HIMADATA) Fakultas Hukum Universitas Islam Riau tahun

2021-2022.

14. Senior serta teman-teman dalam FSI Al-Mizan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah menciptakan wadah untuk dapat berproses dengan kegiatan yang positif
15. Sahabat saya Desriani Putri Perdana Daulay, Berliana Br Sihombing, Raja Ria Pratiwi, Deyang Arumarani yang selalu memberikan motivasi dan doa bagi penulis
16. Teman-teman saya Monarisya Rialin, Nadhifa Farrah Rizaldi, Sahrul, Zulkifli, Reki Wahyudi dan Ar Ahmad Nusuk Lidinasa, Dandi Pratama yang sama – sama berjuang dalam penulisan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan, dan doa yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal baik serta mendapat ridho dari Allah SWT. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Aamiin ya Rabbal Aalamiin.*

Pekanbaru, 11 Februari 2022

Penulis

Adiva Ersya Afrilian

181010303



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                        | i    |
| <b>SURAT PERNYATAAN</b> .....                     | ii   |
| <b>SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN</b> .....   | iii  |
| <b>KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR</b> .....          | iv   |
| <b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....            | v    |
| <b>SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN PEMBIMBING</b> ..... | vi   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                              | vii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                             | viii |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                       | ix   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                           | xiii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                    | 1    |
| A. Latar Belakang .....                           | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                          | 9    |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....            | 9    |
| D. Tinjauan Pustaka .....                         | 11   |
| E. Konsep Operasional .....                       | 18   |
| F. Metode Penelitian .....                        | 20   |

|  |     |
|--|-----|
| <b>BAB II TINJAUAN UMUM</b> .....  | 27  |
| A. Tinjauan Terhadap Teori Perjanjian .....  | 27  |
| B. Tinjauan Terhadap Teori Kemitraan .....   | 46  |
| C. Tinjauan Terhadap Pertanggung Jawaban PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa<br>(Gojek) Atas Pembatalan Pesanan Go-Food Oleh Konsumen .....   | 51  |
| D. Tinjauan Terhadap Pelaksanaan Transaksi E-Commerce .....  | 73  |
| E. Tinjauan Terhadap Metode Pembayaran COD (Cash On Delivery) .....  | 81  |
| <b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....   | 85  |
| A. Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek)<br>Kantor Operasional Pekanbaru Terhadap Driver Online Atas Pembatalan<br>Pesanan Go-Food Oleh Konsumen Dalam Metode Pembayaran Cash On<br>Delivery (COD) ..... | 85  |
| B. Upaya Penyelesaian Dalam Hal Terjadinya Pembatalan Pesanan Go-Food<br>Oleh Konsumen Dalam Metode Pembayaran Cash On Delivery<br>.....   | 114 |
| <b>BAB IV PENUTUP</b> .....  | 121 |
| A. Kesimpulan .....  | 121 |
| B. Saran .....   | 123 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....  | 125 |
| <b>LAMPIRAN</b>  |     |



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam pembangunan ekonomi membutuhkan layanan transportasi yang memadai. Tanpa transportasi sebagai alat penunjang, mustahil mengharapkan pembangunan ekonomi suatu negara mencapai hasil yang memuaskan.<sup>1</sup> Fungsi dari layanan transportasi yaitu untuk membawa penumpang dan memindahkan barang dari suatu tempat ketempat lainnya. Transportasi merupakan bagian penting dari usaha untuk mencapai tujuan-tujuan pengembangan ekonomi.

Jika dilihat dari sejarah perkembangan transportasi, di dalam kehidupan masyarakat transportasi telah digunakan sejak dahulu kala. Namun wujudnya tidak sama seperti yang digunakan saat ini. Antara tahun 1800 dan 1860, industri transportasi mulai menggunakan tenaga mekanik untuk berkembang, seperti kapal uap, kereta api, dll. Tenaga ini banyak digunakan di bidang komersial. Semakin tahun alat transportasi semakin berkembang dilihat pada tahun 1860 – 1920 kendaraan bermotor pesawat terbang telah ditemukan, angkutan kereta api dan jalan raya pada masa ini memegang peranan penting. Pada tahun 1920, melalui sistem transportasi multi modal system, transportasi mencapai puncak perkembangannya (maturity). Pada abad ke-20, dengan perkembangan teknologi terkini, industri transportasi berkembang pesat.

---

<sup>1</sup> Abbas Salim, *Manajemen Trasportasi*, PT. RajaGravindo, Jakarta, 2004, hlm. 1.

Perkembangan teknologi transportasi yang semakin hari semakin canggih, jika dibandingkan dengan zaman dahulu maka akan terlihat perbandingan perkembangannya, khususnya pada transportasi umum dimana dahulu masyarakat masih difasilitasi dengan angkutan umum yakni seperti bus, angkot, ojek pangkalan dan lainnya. Perubahan zaman membawa masyarakat kepada perkembangan teknologi transportasi yang mana dapat dirasakan perbedaannya. Saat ini di Indonesia sendiri telah tersedia layanan yang berbasis elektronik yakni dengan menggunakan fasilitas aplikasi secara online.

Di Indonesia sendiri terdapat salah satu karya anak bangsa yang sampai saat ini diminati dan hampir seluruh kota besar di Indonesia telah menggunakan jasanya, perusahaan tersebut adalah PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan lebih sering dikenal dengan nama *GOJEK*. *Gojek* menjadi fenomena kekinian di dalam dunia bisnis teknologi terutama di Indonesia. Aplikasi *gojek* secara resmi diperkenalkan kepada masyarakat khususnya di Jakarta yakni pada tanggal 20 Januari 2015. Hubungan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan pengemudi *Gojek* merupakan hubungan kemitraan yang mana kedua belah pihak mengikuti prinsip saling menguntungkan untuk jangka waktu tertentu atau lebih lama. Perjanjian yang berdasarkan hubungan kemitraan tidak boleh bertentangan dengan ketentuan pada pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sah suatu perjanjian.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup><https://doktorhukum.com/perbedaan-hubungan-kerja-dan-kemitraan-dalam-hukum-ketenagakerjaan/>, 14 April 2021, 15.35 WIB

Sebelum aplikasi meluncur, Go-Jek mengimplementasikan sistem pesan layanan telepon. Setelah ekosistem Android dan iOS semakin populer, Go-Jek mengajukan aplikasi berbasis iOS dan Android. Adapun metode pembayaran pada layanan yang disediakan Go-jek bisa dilakukan secara tunai *COD (Cash on delivery)* ataupun melalui *Go-jek credit*. *Go-jek credit* dapat diisi ulang dengan cara transfer melalui bank. *Go-jek* juga menyediakan layanan Top Up pada aplikasinya.<sup>3</sup>

Layanan yang disediakan pada awal hadirnya *Go-jek* adalah layanan seperti transportasi, kurir, dan layanan belanja. Namun saat ini layanan pada *gojek* telah berkembang ke beberapa kategori lainnya seperti *Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Send, Go-Mart, Go-Box, Go-Massage, Go-Clean, Go-Glam, Go-Tix, Go-Busway, Go-Pay, Go-Med, Go-Auto, Go-Pulsa*.

Akibat dari perkembangan teknologi ini tentunya membawa dampak positif dan negatif, tidak jarang juga ditemukannya perbuatan yang melawan hukum dan akibatnya akan merugikan bagi pihak tertentu. Hal ini tentunya tidak bisa dibiarkan, maka harus adanya tanggung jawab dari pihak yang merugikan tersebut, karena di dalam suatu perjanjian akan timbulnya hak dan kewajiban bagi para pihak yang menyepakati perjanjian tersebut, maka jika terjadi wanprestasi atau kerugian maka harus adanya pertanggung jawaban tersebut.

Permasalahan kerugian ini juga sering terjadi dan dirasakan oleh driver online *Gojek* kategori layanan *Go-Food*. *Go-food* adalah sebuah layanan pada aplikasi

---

<sup>3</sup> Doni Wijayano, *Go-jek For Every Need*. PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo, 2018, Hlm. 2-64



gojek untuk memesan makanan. Pengembangan layanan *go-food* menimbulkan keraguan bagi sebagian orang, mereka berpikir ulang tentang keputusan *gojek* untuk menangani dan masuk ke lebih dari satu sektor industri.<sup>4</sup>

Permasalahan yang sering terjadi pada layanan *Go-Food* ini adalah kerugian atas pembatalan pesanan oleh konsumen, pembatalan ini dilakukan oleh konsumen setelah memesan makanan di fitur *Go – food*. Adapun beberapa alasan – alasan yang diberikan oleh konsumen yakni seperti, salah tekan, pemesanan dilakukan oleh anaknya, dan lain sebagainya tidak jarang juga konsumen hanya bermain – main untuk memesan makanan lalu dengan sengaja membatalkannya, kerugian yang dialami oleh pihak driver online tidak hanya dari segi materil yang dikeluarkan untuk membayar dahulu pesanan konsumen tetapi juga mendapatkan kerugian yakni turunnya performa driver online yang akan mengakibatkan kesulitan bagi driver online untuk mendapatkan pesanan lagi setelahnya.<sup>5</sup> kerugian tersebut juga tidak jarang dalam nominal yang cukup besar dan hal ini ditanggung oleh pihak driver online tersebut.

Dalam peraturan yang tersedia pada perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) dengan driver online mengenai suatu permasalahan maka jalan keluar pertama untuk menyelesaikan permasalahan tersebut ialah dengan dilakukannya penyelesaian secara kekeluargaan atau dengan mengadakan musyawarah, jika permasalahan tersebut tidak dapat selesai dengan penyelesaian musyawarah maka dapat dilakukannya penyelesaian melalui jalur

---

<sup>4</sup> *Ibid*, Hlm. 17

<sup>5</sup> Amir Hamzah, Driver Gojek Online Pekanbaru, Wawancara Pribadi, Pekanbaru, 4 April 2021

kum. Namun berdasarkan wawancara peneliti dengan driver online yakni bapak Eko yang menyatakan bahwa permasalahan pembatalan pemesanan pada layanan *Go – Food* tersebut tidak diatur secara detail di dalam perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) dengan driver online, tetapi diatur mengenai perselisihan yang mana isinya mengenai bagaimana tindakan yang harus dilakukan apabila terjadi suatu perselisihan.<sup>6</sup> Adapun yang tertuang pada perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) dengan driver online yang tersedia pada akun driver online dan dapat diakses pada laman : <https://www.gojek.com/app/driver-contract/> , adalah sebagai berikut:

#### POINT KE 12 : PENYEMPAIAN LAPORAN DAN PENYELESAIAN MASALAH.

- 12.1 Apabila Anda mengalami gangguan sistem, mengetahui atau menduga bahwa Akun Anda diretas, digunakan atau disalahgunakan oleh pihak lain, atau apabila perangkat ponsel atau tablet pribadi Anda hilang, dicuri, diretas atau terkena virus, segera laporkan kepada Kami sehingga Kami dapat segera mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari penggunaan, penyalahgunaan, atau kerugian yang timbul atau mungkin timbul lebih lanjut. Kami tidak bertanggung jawab terhadap Akun Anda, keamanan dan kerahasiaan Akun Anda, termasuk

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Eko, tanggal 16 Agustus 2021 di salah satu toko sembako di jalan Kaharuddin Nasution, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru

nama terdaftar, alamat surat elektronik terdaftar, nomor telepon genggam terdaftar, setiap informasi yang dihasilkan dan dikirim oleh sistem Kami.

- 12.2 Untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, sanggahan, dan lain-lain (“Laporan”), Anda perlu memberikan informasi yang cukup, termasuk namun tidak terbatas pada, ringkasan fakta yang terjadi, bukti-bukti yang Anda miliki, nomor pesanan, informasi mengenai Akun Anda dan Informasi Pribadi, seperti alamat surat elektronik dan nomor telepon genggam terdaftar.
- 12.3 Untuk menanggapi setiap Laporan yang Anda sampaikan, Kami akan melakukan verifikasi terlebih dahulu dengan mencocokkan informasi yang Anda berikan dan Informasi Pribadi Anda yang terdapat dalam sistem Kami. Jika diperlukan, Kami dapat secara langsung meminta Anda memberikan informasi yang diperlukan untuk tujuan verifikasi.
- 12.4 Kami dapat menolak untuk menindaklanjuti Laporan Anda jika informasi yang Anda berikan tidak cocok dengan Informasi Pribadi yang terdapat dalam sistem Kami atau apabila Laporan disampaikan terkait, terhadap, atas nama atau oleh pihak lain yang berbeda dengan pemilik Akun yang bersangkutan yang terdaftar secara resmi pada sistem Kami. Kami dapat memberhentikan tindak lanjut terhadap Laporan Anda jika Kami, dengan kebijakan Kami sepenuhnya, menganggap bahwa Laporan Anda tidak didukung oleh fakta-fakta yang cukup dan jelas, atau telah selesai. Kami juga dapat meneruskan Laporan Anda kepada Pengguna



atau Penumpang untuk diselesaikan secara langsung oleh Anda dan Pengguna atau Penumpang.

12.5 Terhadap Laporan tertentu terkait Layanan Mitra, Kami dapat, dengan kebijakan Kami sepenuhnya, memfasilitasi pertemuan antara Anda dan Pengguna atau Penumpang untuk tujuan penyelesaian masalah secara damai dan kekeluargaan. Dalam hal demikian, jika Anda merasa tetap perlu mengambil tindakan lain, termasuk tindakan hukum apapun, Anda dapat melakukannya atas tanggung jawab pribadi Anda sepenuhnya.

12.6 Terhadap Laporan tertentu terkait fitur keuangan dalam Aplikasi Mitra yang disediakan oleh Rekan Usaha Gojek, Kami dapat mengembalikan dana Anda melalui cara yang ditentukan oleh Kami atau bersama-sama dengan Rekan Usaha Gojek, berdasarkan kebijakan Kami sepenuhnya. Kami tidak akan mengembalikan dana kepada pihak lain yang berbeda dengan kredensial terdaftar pada Akun atau Rekan Usaha Gojek, termasuk apabila Anda menggunakan kredensial pihak lain untuk melakukan pembayaran melalui fitur yang ada di dalam Aplikasi Mitra.

#### POINT KE 21 : PERSELISIHAN.

21.1 Ketentuan Penggunaan Mitra ini (dan setiap dan seluruh perselisihan yang timbul dari atau sehubungan dengan Ketentuan Penggunaan Mitra ini (termasuk dugaan pelanggaran, atau penolakan terhadap keabsahan atau keberlakuan Ketentuan Penggunaan Mitra ini atau ketentuan apapun dari

Ketentuan Penggunaan Mitra ini) akan tunduk pada Hukum yang Berlaku di Indonesia.

21.2 Setiap dan seluruh perselisihan yang timbul dari atau sehubungan dengan Ketentuan Penggunaan Mitra ini akan diselesaikan secara musyawarah. Apabila perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender maka Kami dan Anda sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, dengan tidak mengurangi hak Gojek untuk mengajukan laporan, gugatan atau tuntutan baik perdata maupun pidana melalui Pengadilan Negeri, Kepolisian atau instansi terkait lainnya yang berwenang dalam wilayah Negara Republik Indonesia.

Namun seperti yang diketahui bahwasannya hubungan kemitraan antara PT . Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) dengan driver online memiliki tujuan untuk menciptakan keuntungan bagi para pihak, sehingga haruslah diatur secara detail di dalam perjanjian kemitraan tersebut yang membahas mengenai pembatalan pesanan sepihak yang dilakukan oleh konsumen yang tentunya hal tersebut akan menjamin perlindungan hukum bagi driver online yang mengalami pembatalan pesanan tersebut.

Dengan banyaknya fenomena pembatalan pesanan pada layanan *Go –Food* di Pekanbaru yang membuat kerugian bagi pihak driver online<sup>7</sup> dan berdasarkan uraian diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang

---

<sup>7</sup> Wawancara langsung bersama pihak PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa Kantor Operasional Pekanbaru dan Driver Gojek Pekanbaru, 1 April 2021, 14.30 WIB

bertujuan untuk mengetahui bagaimana pertanggung jawaban atas perbuatan merugikan tersebut, penulis mengangkat fenomena tersebut menjadi suatu penelitian karya ilmiah dengan judul:

**“TANGGUNG JAWAB PT. APLIKASI KARYA ANAK BANGSA (GOJEK) KANTOR OPERASIONAL PEKANBARU KEPADA DRIVER ONLINE ATAS PEMBATALAN PESANAN GO-FOOD OLEH KONSUMEN DALAM METODE PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dapat ditarik permasalahan yang selanjutnya akan dibahas yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) Kantor Operasional Pekanbaru terhadap driver online atas pembatalan pesanan *Go-food* oleh konsumen dalam metode pembayaran *cash on delivery* ?
2. Bagaimana upaya penyelesaian dalam hal terjadinya pembatalan pesanan *Go-food* oleh konsumen dalam metode pembayaran *cash on delivery* ?

### **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yakni:



1. Tujuan penelitian

- a) Untuk mengetahui pelaksanaan tanggungjawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) Kantor Operasioanal Pekanbaru terhadap driver online atas pembatalan pesanan *Go-food* oleh konsumen dalam metode pembayaran *Cash On Delivery*.
- b) Untuk mengetahui upaya penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) Kantor Operasional Pekanbaru dan driver online *Go-Food* apabila terjadi pembatalan pesanan *Go-food* oleh konsumen dalam metode pembayaran *cash on delivery*.

2. Manfaat penelitian

- a) Dari Segi Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini akan bermanfaat dan membuka pengetahuan masyarakat mengenai tanggungjawab untuk suatu permasalahan sebagaimana yang diangkat dalam penelitian ini. Penelitian ini disertai dengan beberapa landasan dari peraturan perundang – undangan.

- b) Dari Segi Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi masyarakat guna memberikan informasi dan pengetahuan mengenai Tanggung jawab PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) Kantor Operasional Pekanbaru Kepada Driver Online Atas Pembatalan Pesanan *Go-food* Oleh Konsumen Dalam Pembayaran *Cash On Delivery*, dan penelitian ini juga dapat dimanfaatkan bagi driver – driver online (*Go-food*) untuk mengatasi

atau menyelesaikan suatu permasalahan mengenai pembatalan pesanan baik berupa makanan dan/atau minuman oleh konsumen, hal ini juga akan menekan angka permasalahan tersebut dengan masyarakat atau konsumen mengetahui dampak dari tindakannya tersebut. Sehingga kerugian atas permasalahan pembatalan pesanan yang dialami oleh driver online (*Go-food*) tidak akan terulang kembali.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

##### **a. Teori Perjanjian**

##### **1) Pengertian Perjanjian**

Pasal 1313 dari Hukum Perdata mengatur arti dari perjanjian, yang selanjutnya disebut sebagai KUHPerdata menyebutkan bahwa:

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.<sup>8</sup>

##### **2) Syarat Sah Perjanjian**

Adapun syarat sah dari suatu perjanjian menurut pasal 1320 KUHPerdata, yakni:

- a) Kesepakatan para pihak (*consensus*);
- b) Kecakapan berbuat menurut hukum (*capability*);
- c) Objek harus jelas; dan
- d) klausa yang diperbolehkan (*halal*).

---

<sup>8</sup> Pasal 1313 Kitab Undang – undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

### 3) Kemitraan

Pada dasarnya Mitra menurut KBBI adalah partner atau pasangan kerja dalam menjalankan suatu usaha. Kemitraan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a) Menjaga hubungan kerjasama yang baik dengan adanya kesepakatan berupa perjanjian yang ditandatangani oleh kedua belah pihak.
  - b) Perusahaan kecil berhak mendapatkan pembinaan dan pengembangan dari perusahaan besarnya.
  - c) Hubungan yang diperlukan yaitu memperkuat dan saling menguntungkan adalah motivasi terkuat dalam urusan kemitraan.<sup>9</sup>
- ### 4) Dasar hukum kemitraan

Secara khusus, Pasal 1618 hingga 1652 KUHPerdata mengatur kemitraan atau dalam bahasa belandanya maatschap atau vennootschap atau dalam bahasa inggrisnya mitra.<sup>10</sup>

#### b. Teori Tanggungjawab

##### 1) Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab merupakan situasi dimana seseorang berkewajiban menanggung segala sesuatunya, yakni maksudnya adalah jika terjadinya sesuatu maka dapat dituntut atau diperkarakan.<sup>11</sup>

<sup>9</sup> <https://www.legalku.com/perbedaan-hubungan-mitra-dan-karyawan-kontrak/> diakses pada 07 April 2021 pukul 21.00 WIB

<sup>10</sup> Luthvi Febryka Nola, *Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek Online*, Info Singkat, Bidang Hukum, 2018, Volume X, Nomor 07, Hlm. 2

<sup>11</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)



## 2) Menurut Black's Dictionary

Menurut Black's Law Dictionary, Tanggung jawab hukum (*legal liability*) mempunyai arti: "*Liability which court recognize and enforce as between parties litigant*".<sup>12</sup> Tanggung jawab dalam kamus hukum adalah melakukan suatu kewajiban terhadap segala sesuatunya.<sup>13</sup>

## 3) Menurut Kamus Hukum

Menurut Kamus Hukum, tanggung jawab merupakan hasil dari kebebasan bertindak seseorang yang berkaitan dengan moralitas atau kesusilaan dalam pelaksanaan suatu tindakan tertentu.<sup>14</sup> Ada dua istilah yang merujuk pada pertanggung jawaban dalam kamus hukum, yaitu *liability* dan *responsibility*.

Dalam pengertian dan penggunaan praktis, istilah *liability* menunjukkan pada pertanggung jawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggung jawaban politik.<sup>15</sup>

Tanggung jawab juga berarti sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Tanggung jawab bersifat kodrati, yang artinya tanggung jawab itu sudah menjadi bagian kehidupan manusia bahwa setiap manusia dan yang pasti masing-masing orang akan memikul suatu tanggung jawabnya sendiri-sendiri. Apabila seseorang

---

<sup>12</sup> Black's Law Dictionary

<sup>13</sup> Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005

<sup>14</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010

<sup>15</sup> Ridwan H. R., *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, Hlm. 335-337

tidak mau bertanggung jawab, maka tentu ada pihak lain yang memaksa untuk tindakan tanggung jawab tersebut.<sup>16</sup>

Emmanuel Levinas adalah seorang pemikir postmodern yang cukup terkenal pada abad ke-20 khususnya dalam bidang etika. Baginya, etika adalah filsafat pertama. Etika tanggung jawab menjadi sentral utama ketika ia menjelaskan tindakan etis manusia kepada sesama. Latar belakang pemikiran Levinas dipengaruhi oleh tiga sumber utama yakni: inspirasi dari tradisi Yahudi, seluruh sejarah filsafat Barat, dan pendekatan fenomenologis.

Hakekat tanggung jawab menurut Levinas adalah: tanggung jawab sebagai fakta terberi eksistensial, tanggung jawab non normatif, tanggung jawab bagi orang lain, tanggung jawab substitusional, tanggung jawab sebagai struktur hakiki dari subjektivitas, tanggung jawab sebagai dasar bagi eksistensi, tanggung jawab memanusiaikan saya, dan tanggung jawab membuat saya unik dari orang lain.

Konsep tanggung jawab Levinas memiliki dua sifat yakni tanggung jawab bersifat konkret dan asimetris. Subjek yang bertanggung jawab adalah subjek yang konkret dan harus nyata dalam tindakan. Tindakan bertanggung jawab yang konkret atas orang lain dilaksanakan dengan tanpa menuntut balasan dari orang lain.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Elfi Yuliani Rohmah, Mengembangkan Karakter Tanggung Jawab Pada Pelajar (Perspektif psikologi barat dan psikologi islam), Al Murabbi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Ponorogo, 2016, Vol. 3, No. 1, Hal 1-2

<sup>17</sup> Kosmas Sobon, Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Emmanuel Levinas, Jurnal Filsafat, Dosen PGSD, Universitas Katolik De La Salle Manado, 2018, Vol. 28, No. 1, Hal. 70-71

#### 4) Peralihan Pertanggungjawaban

Pasal 1367 KUHPerdata, berbunyi:

“ Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan – perbuatan orang – orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang – barang yang berada dibawah pengawasannya ”.<sup>18</sup> Pasal 1367 KUH Perdata mengatur bahwa pengusaha bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh bawahan dalam pelaksanaan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Pertanggung jawaban atas perbuatan melawan hukum yang berakibat dengan timbulnya ganti kerugian terhadap pihak ketiga, maka selaku majikan perusahaan akan melakukan “tanggung renteng”, kepada kesalahan pekerjanya.

Perusahaan akan bersama – sama menyelesaikan persoalan – persoalan yang berkaitan dengan bawahannya, karena antara pekerja dan perusahaan memiliki hubungan kerja,, selama persoalan tersebut berkaitan dengan pekerjaan maka perusahaan dapat dengan bersama – sama menyelesaikan atau tanggung renteng masalah tersebut.

#### c. Teori Perlindungan Hukum

Secara gramatikal, perlindungan adalah hal perbuatan memperlindung atau tempat untuk berlindung. Istilah perlindungan hukum dalam bahasa Inggris yaitu *legal protection theory* sedangkan dalam bahasa Belanda, disebut dengan *theorie*

---

<sup>18</sup> Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)



*van de wettelijk bescherming*, dan dalam bahasa Jerman disebut dengan *theorie der rechtliche schutz*..<sup>19</sup>

Diciptakannya hukum adalah sebagai suatu instrument atau sarana yang berisi pengaturan terhadap subjek hukum mengenai hak dan kewajibannya agar dapat dijalankan dengan seadilnya, fungsi lainnya ialah sebagai instrument melindungi bagi subjek hukum, dalam suatu negara hukum dapat berfungsi sebagai perlindungan bagi warga negaranya.<sup>20</sup>

d. Penelitian Terdahulu

Didalam pembahasan yang terkait dengan tanggung jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa atau *Gojek* terhadap driver online khususnya pada layanan *Go-Food* ini sebenarnya telah ada penelitian yang dilakukan oleh para peneliti terdahulu, oleh karenanya peneliti mengembangkan penelitian tersebut untuk kemudian dikaji berkaitan dengan judul yang peneliti angkat.

Beberapa penelitian tersebut, antara lain:

Skripsi pertama peneliti melihat skripsi dari Ramlan Saputra yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Driver *Go-jek* Yang Dirugikan Oleh Fitur *Go-food* Pada Aplikasi Layanan *Go-jek* Di Kota Pekanbaru”.<sup>21</sup> Dalam skripsi ini peneliti melakukan penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap driver yang

<sup>19</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm. 259

<sup>20</sup> Bahder Johan Nasution, *Negara Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Mandar Maju, Bandung, 2012, Hlm.258

<sup>21</sup> Ramlan Saputra, *Perlindungan Hukum Terhadap Driver Go-jek Yang Dirugikan Oleh Fitur Go-food Pada Aplikasi Layanan Go-jek Di Kota Pekanbaru*, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2018

menderita kerugian akibat dari fitur *Go-Food* yang disebabkan oleh orderan fiktif, fokus penelitian peneliti dalam skripsi ini p ada permasalahan orderan fiktif yakni orderan yang tidak jelas alamat atau konsumennya.

Skripsi kedua dari Dwi Ayuning Bijaksana dengan judul skripsi “ Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver *Go-Food* Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru”.<sup>22</sup> Dalam skripsi ini penulis membahas mengenai tinjauan hukum terhadap ganti kerugian kepada driver *Go-food* atas pembatalan pesanan sepihak yang mana dibahas juga mengenai tanggung jawab konsumen terhadap pembatalan pesanan tersebut.

Skripsi ketiga dari Ayatulloh Abdilah Ilham Muhammad dengan judul skripsi “Pembatalan Sepihak Pemesanan *Go-food* Oleh *Customer* Prespektif Hukum Islam Dan Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.”<sup>23</sup> Dalam skripsi ini peneliti membahas mengenai tinjauan hukum islam terhadap pembatalan sepihak pemesanan *Go-food* oleh *Customer* dan tinjauan Kitab Undang – Undang Hukum Perdata terhadap pembatalan sepihak pemesanan *Go-food* oleh *customer*. Fokus penelitian ini berkaitan dengan ketentuan yang mengatur dalam Hukum Islam dan juga Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Mengenai Pembatalan sepihak pemesanan *Go-food* oleh *Customer*.

---

<sup>22</sup> Dwi Ayuning Bijaksana, *Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver Go-Food Mengenai Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru*, UIN SUSKA RIAU, Pekanbaru, 2020, diakses 30 Maret 2021, 13.00

<sup>23</sup> Ayatulloh Abdilah Ilham Muhammad, *Pembatalan Sepihak Pemesanan Go-food Oleh Customer Prespektif Hukum Islam Dan Kitab Undang – Undang Hukum Perdata*, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MALANG, Malang, 2019

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis angkat yakni pada penelitian yang penulis angkat ini berkaitan dengan Tanggung jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) Kantor Operasional Pekanbaru Kepada Driver Online Atas Pembatalan Pesanan Go-food Oleh Konsumen Dalam Pembayaran Cash On Delivery, yang mana pesanan yang dilakukan oleh konsumen juga bukanlah suatu orderan dan/atau pesanan fiktif melainkan jelas alamat dan juga identitas dari konsumennya namun membatalkan begitu saja saat telah memesannya maka penulis memfokuskan penelitian penulis pada pertanggung jawaban dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) sebagai mitra dari driver online atas permasalahan tersebut.

#### **E. Konsep Operasional**

Penulis menafsirkan judul penelitian agar terhindar dari kesalahpahaman dan dengan maksud untuk memberikan arahan, yakni sebagai berikut:

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelaksanaan merupakan cara, proses, perbuatan tindakan (Keputusan, Rancangan dan lainnya). Pelaksanaan adalah tindakan dari suatu rencana yang telah disusun dengan cermat secara detail, secara sederhana pelaksanaan dapat diartikan sebagai penerapan.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup><https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/7241/Bab%202.pdf?sequence=10>, diakses pada 1 April 2021, 21.38 WIB



Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, kesepakatan mengacu pada perbuatan bahwa satu atau lebih orang dan satu atau lebih orang lain mengikat satu sama lain dan menyatakan bahwa kesepakatan itu harus dilaksanakan dengan itikad baik.<sup>25</sup>

Kemitraan yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 1 tanggal 9 September 1995 adalah kerjasama antara usaha kecil dan menengah atau antara usaha berskala besar. Dengan pembinaan dan pengembangan usaha kecil menengah atau besar maka prinsipnya adalah saling membutuhkan. dan saling menguatkan Dan saling menguntungkan.<sup>26</sup>

Pertanggung Jawaban menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keadaan dimana seseorang berkewajiban untuk menanggung segala sesuatunya (Jika terjadi sesuatu dapat dipersalahkan, dituntut dan lainnya).<sup>27</sup>

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK) adalah perusahaan teknologi ciptaan anak bangsa yang tujuannya meningkatkan kesejahteraan dan mata pencaharian pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia.<sup>28</sup> COD (Cash on delivery) adalah salah satu metode untuk melakukan suatu pembayaran dalam bisnis online dimana pembeli membayarkan barang yang dibelinya kepada penjual pada saat barang diserahkan kepada pembeli.<sup>29</sup>

---

<sup>25</sup> Subekti, 1992, *Aspek – Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, Hlm. 17

<sup>26</sup> Undang – Undang Nomor 9 Tahun 1995

<sup>27</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

<sup>28</sup> Ardi Dermawan, Mugi Artingsih & Fanny A. Prasetya, *Cerita Masa Kecil, Jatuh Bangun Gojek, dan Pengabdian Bagi Negeri*, Andaliman Books, Yogyakarta, 2020, Hlm. 151

<sup>29</sup> Silviasari, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E- Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*, MEDIA of LAW and SHARIA, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2020, Volume 1, Nomor 3, Hlm. 151

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang menjadi dasar penulis dalam melakukan penelitian ini, antara lain:

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis dan sifat penelitian, jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris merupakan jenis penelitian hukum yang dilakukan dengan cara menganalisis dan mengkaji suatu persoalan secara langsung, baik yang dilakukan dengan wawancara maupun dengan melakukan suatu pengamatan.<sup>30</sup> Penelitian hukum empiris atau *socio-legal* (Socio Legal Research) yang merupakan model pendekatan lain dalam meneliti hukum sebagai objek penelitiannya, dalam hal ini hukum tidak hanya dipandang sebagai disiplin yang preskriptif dan terapan belaka<sup>31</sup>, melainkan juga *empirical* atau kenyataan hukum. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara bersama admin PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) Pekanbaru, driver online yang pernah mendapatkan pembatalan pesanan dan bersama konsumen yang pernah membatalkan pesanan pada layanan Go – Food pada aplikasi Gojek.

Berdasarkan sifatnya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis, yaitu penelitian yang menganalisis dan menelaah tingkah laku manusia yang nyata. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan gambaran dengan cara

---

<sup>30</sup> Salim HS dan Erlies Sepriana Nurbani. Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi. PT.RajaGravindo. Jakarta. 2014. Hlm. 20

<sup>31</sup> Depri Liber Sonata, *METODE PENELITIAN HUKUM NORMATIF DAN EMPIRIS: KARAKTERISTIK KHAS DARI METODE MENELITI HUKUM*, Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum : Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2014, Vol. 8, No. 27-29

mengumpulkan data, menganalisis dan menginterpretasi data yang di dapatkan secara jelas dan tepat mengenai Tanggung jawab PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) Kantor Operasional Pekanbaru Kepada Driver Online Atas Pembatalan Pesanan Go-food Oleh Konsumen Dalam Pembayaran Cash On Delivery.

## 2. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian tersebut pada kantor operasional gojek pekanbaru, di Jalan Jendral Sudirman Nomor 88, Tengkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau dengan melakukan wawancara secara langsung bersama pihak dari kantor gojek pekanbaru serta penelitian ini juga dilakukan di beberapa daerah di pekanbaru dimana penulis bertemu dan melakukan wawancara secara langsung bersama diver online *Go-Food* dan beberapa konsumen yang pernah menggunakan jasa gojek online khususnya *Go – Food* di pekanbaru.

## 3. Responden

Responden dalam suatu penelitian adalah pihak yang dapat dipanggil untuk merespon atau menanggapi komunikasi dengan peneliti yang mana jawaban atau respon tersebut dapat mewakili baik untuk diri sendiri sebagai individu, rumah tangga, maupun organisasi yang menjadi bagiannya. Menurut seorang ahli yakni Suharsimi Arikunto, Responden penelitian adalah Seseorang yang dapat menjawab rangkaian pertanyaan berupa pertanyaan tertulis oleh peneliti secara



lisan melalui kuesioner atau melalui pedoman wawancara.<sup>32</sup> Adapun responden dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Admin Mitra *Go-jek* Kantor Operasional Pekanbaru sebanyak 1 orang
- b. Driver Online *Gojek* Pekanbaru sebanyak 30 orang
- c. Pengguna Jasa dan Aplikasi *Go – jek* yang pernah membatalkan pesanan pada layanan *Go-food* sebanyak 6 orang

Untuk memperoleh responden dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan metode sensus dan sampling aksidental, untuk selengkapnya akan peneliti uraikan pada bagian dibawah ini:

- a. Admin Mitra *Go-jek* Kantor Operasional Pekanbaru

Peneliti menggunakan metode sensus yakni teknik penelitian yang mengambil satu kelompok populasi sebagai sampel secara keseluruhan. Dalam hal ini peneliti mewawancarai 1 orang admin mitra *Go-jek* Kantor Operasional Pekanbaru.

- b. Driver Online *Gojek* Pekanbaru.

Peneliti menggunakan metode sampling aksidental yakni teknik penarikan sampel berdasarkan suatu kebetulan, kebetulan bertemu dengan peneliti dan orang itu cocok maka dijadikan sebagai sumber sampel.<sup>33</sup> Dalam hal ini peneliti mewawancarai 30 orang driver online.

Adapun kriteria atau ciri – ciri khusus yang ditetapkan antara lain sebagai berikut:

<sup>32</sup> <https://penelitianilmiah.com/responden-penelitian/>, diakses pada 27 April 2021, 19.59 WIB

<sup>33</sup> Suteki dan Galang Taufani, Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik), Rajawali Pers, Depok, 2020, Hlm.233

1. Driver Online *Gojek* pada layanan *Go – Food*, yakni driver online *Gojek* yang bertugas mengantarkan pesanan makanan.
2. Driver Online *Go – Food* yang pernah mengalami kerugian atas pembatalan pesanan yang dilakukan oleh konsumen.

Adapun alasan peneliti menggunakan teknik sampling aksidental yakni karena setelah melakukan survey beberapa dari driver online *Go-food* yang pernah merasakan kerugian atas pembatalan pesanan tidak melaporkan kepada pihak kantor *Gojek* dan menanggung kerugiannya sendiri dan tidak masuk pada data di kantor *Gojek*.

- c. Pengguna Jasa dan Aplikasi *Gojek* yang pernah membatalkan pesanan pada layanan *Go-food*.

Peneliti menggunakan teknik sampling aksidental, adapun alasan peneliti menggunakan teknik tersebut dikarenakan jumlah dari pengguna jasa aplikasi *Gojek* yang pernah membatalkan pesanan pada layanan *Go-food* tidak terdata jelas pada kantor *Gojek* dan tidak diketahui secara pasti kriterianya, oleh sebab itu peneliti menggunakan teknik tersebut. Dalam hal ini peneliti menjumpai dan mewawancarai 6 orang pengguna jasa dan aplikasi *Gojek* yang pernah membatalkan pesanan *Go-Food*.

#### 4. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa data yang penulis kelompokkan sebagai berikut:

Data Primer merupakan bahan yang menjadi sumber utama. Yaitu data yang diperoleh peneliti melalui responden melalui wawancara yang kemudian diolah oleh peneliti. Data primer penulis dapatkan dari wawancara bersama pihak dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa Kantor Operasional Pekanbaru, driver online dan juga pengguna jasa aplikasi *Gojek* di Pekanbaru.

Data Sekunder adalah data penunjang yang tidak bisa dipisahkan dari data primer, terdiri dari :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki sifat autoritatif yang berarti mempunyai suatu keotoritasan. Bahan hukum ini terdiri dari perundang – undangan, catatan – catatan resmi dan putusan – putusan hakim<sup>34</sup> serta segala dokumen resmi yang memuat ketentuan hukum. Bahan hukum primer pada penelitian ini yakni perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) dengan driver online.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder adalah dokumen atau bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukm primer seperti, data yang diperoleh dari buku – buku literature yang mendukung dengan pokok permasalahan yang dibahas,<sup>35</sup> hasil penelitian dan lain sebagainya. Bahan hukum sekunder dalam

---

<sup>34</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum*, Cet8, Kencana, Jakarta, hal.181

<sup>35</sup> Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau*, UIR Press, Pekanbaru, 2014, Hlm. 17



penelitian ini yakni terdiri dari buku-buku literature, Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan pendapat para ahli hukum.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus, maupun ensiklopedia

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data digunakan untuk memperoleh informasi atau data yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dari suatu penelitian.<sup>36</sup> Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data dan informasi – informasi terkait dengan penelitian ini dengan menggunakan alat pengumpul data dengan metode wawancara langsung bersama admin kantor operasional *Gojek* di Pekanbaru, wawancara bersama beberapa driver online *Gojek* Pekanbaru dan wawancara bersama beberapa pengguna jasa dan aplikasi *Gojek* dan mempelajari perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan Driver Online Pekanbaru. Adapun responden yang penulis wawancarai dalam penelitian ini yaitu admin mitra *Go-jek* Kantor Operasional Pekanbaru, driver online *Go-Food* Pekanbaru dan konsumen pengguna jasa dan aplikasi *Go-jek*.

Adapun alasan penulis menggunakan alat pengumpul data dengan metode wawancara, dokumentasi dan mempelajari perjanjian kemitraan antara PT.

---

<sup>36</sup> <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian>

Aplikasi Karya Anak Bangsa dengan Driver Online karena mempermudah untuk memperoleh data serta data yang diperoleh lebih jelas dan nyata.

#### 6. Analisis Data

Berdasarkan data – data yang penulis kumpulkan diatas dan merujuk pada rumusan masalah serta didasari dengan membandingkan antara peraturan perundang – undangan dengan data dilapangan. Data tersebut kemudian penulis sajikan dan uraikan dengan kalimat secara jelas dan bahasa yang mudah untuk dimengerti.

#### 7. Metode Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penarikan kesimpulan yaitu penarikan kesimpulan dengan metode deduktif yang mana penarikan kesimpulan dari hal yang umum ke hal yang khusus.<sup>37</sup> Hal umum dalam penelitian ini yakni yang berkaitan dengan ketentuan yang termuat di dalam peraturan perundang – undangan, sedangkan hal yang khusus dalam penelitian ini yakni mengenai pelaksanaan pertanggungjawaban PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*GOJEK*) terhadap driver online *Go – Food*.

---

<sup>37</sup> Suteki dan Galang Taufani, Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik), Rajawali Pers, Depok, 2020, hlm. 143

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Terhadap Teori Perjanjian

##### 1. Pengertian Perjanjian

Buku III KUH Perdata mengatur tentang *Verbintenissenrecht*, dimana tercakup pula istilah *Overeenkomst*. Dikenal dari 3 terjemahan *Verbentenis*, yaitu perikatan, perutusan dan perjanjian, sedangkan *Overeenkomst* ada 2 terjemahan, yaitu perjanjian dan persetujuan. Pengertian dari perjanjian itu sendiri, diatur dalam Buku III dan Bab II KUH Perdata. Pasal 1313 KUH Perdata berbunyi : “Suatu perjanjian (persetujuan) adalah satu perbuatan dengan mana satu orang, atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.<sup>38</sup> Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>39</sup>

Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 K.U.H.Perdata adalah sebagai berikut, suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya. Menurut Hartono Hadisoepito, perjanjian adalah sumber perikatan yang terpenting, sebab memang yang paling banyak perikatan itu terbit dari adanya perjanjian-perjanjian.<sup>40</sup>

<sup>38</sup> Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2009, Hlm. 41.

<sup>39</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1987, Hal. 1

<sup>40</sup> Johannes Ibrahim dan Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis Dalam Perspektif Manusia Modern*, PT. Refika Aditama, Jakarta, 2004, Hal. 35.



Adapun beberapa definisi perjanjian dari para ahli, yakni antara lain:

1) Abdul Kadir Muhammad

Memberikan pengertian perikatan adalah suatu hubungan hukum yang terjadi antara orang yang satu dengan orang yang lain karena perbuatan peristiwa atau keadaan.<sup>41</sup> Yang mana perikatan terdapat dalam bidang hukum harta kekayaan; dalam bidang hukum keluarga; dalam bidang hukum pribadi. Perikatan yang meliputi beberapa bidang hukum ini disebut perikatan dalam arti luas.

Berdasarkan pada beberapa pengertian perjanjian diatas, maka dapat disimpulkan di dalam suatu perjanjian minimal harus ada dua pihak, dimana kedua belah pihak saling bersepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum tertentu.

Mengenai batasan tersebut para sarjana hukum perdata pada umumnya berpendapat bahwa definisi atau batasan atau juga dapat disebut rumusan perjanjian yang terdapat dalam ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata kurang lengkap dan bahkan dikatakan terlalu luas sehingga banyak mengandung kelemahan-kelemahan. Adapun kelemahan tersebut antara lain :

a) Hanya menyangkut sepihak saja

Di sini dapat diketahui dari rumusan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya. Kata mengikatkan merupakan kata

---

<sup>41</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2004, Hlm 6.

kerja yang sifatnya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak. Sedangkan dari maksud perjanjian itu mengikatkan diri dari dua belah pihak, sehingga nampak kekurangannya dimana setidaknya-tidaknya perlu adanya perumusan mengikatkan diri. Jadi Nampak adanya konsensus/ kesepakatan antara kedua belah pihak yang membuat perjanjian.

- a. Kata perbuatan mencakup juga tanpa *consensus*/kesepakatan.

Dalam pengertian perbuatan termasuk juga tindakan :

- 1) Melaksanakan tugas tanpa kuasa.
- 2) Perbuatan melawan hukum.

Dari kedua hal tersebut di atas merupakan tindakan/ perbuatan yang mengandung adanya konsensus. Juga perbuatan itu sendiri pengertiannya sangat luas, karena sebetulnya maksud perbuatan yang ada dalam rumusan tersebut adalah hukum.

- b. Pengertian perjanjian terlalu luas

Untuk pengertian perjanjian di sini dapat diartikan juga pengeetian perjanjian yang mencakup melangsungkan perkawinan, janji kawin. Padahal perkawinan sendiri sudah diatur tersendiri dalam hukum keluarga, yang menyangkut hubungan lahir batin. Sedangkan yang dimaksudkan perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata adalah hubungan antara debitur dan kreditur terletak dalam lapangan kekayaan saja selebihnya tidak. Jadi yang dimaksudkan perjanjian kebendaan saja bukan perjanjian personal.

c. Tanpa menyebut persetujuan

Dalam rumusan Pasal tersebut tidak disebutkan apa tujuan untuk mengadakan perjanjian sehingga pihak-pihak mengikatkan dirinya itu tidaklah jelas maksudnya untuk apa.

2) Sudikno Mertokusumo

Perjanjian yaitu perbuatan berdasar kesepakatan dimana seorang atau lebih saling mengikatkan dirinya untuk menimbulkan akibat hukum. Definisi tersebut menunjukkan adanya asas konsensualisme, asas kepercayaan, dan asas keseimbangan. Bahwa atas dasar kesepakatan dan kepercayaan, kedua pihak saling mengikatkan dirinya dalam perjanjian sehingga ada perjanjian dan keseimbangan hukum diantara keduanya.<sup>42</sup>

3) M. Yahya Harahap

Perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih yang memberikan kekuatan hukum kepada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk melaksanakan prestasi.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1995, Hal.97.

<sup>43</sup> M. Yahya Hararap, *Segi-Segi Hukum Perikatan*, PT. Alumni, Bandung, 1982, Hal.3



4) Wirjono Prodjodikoro

Perjanjian diartikan sebagai suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dimana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menurut pelaksanaan janji itu.<sup>44</sup>

5) Sri Soedewi Masychoen Sofwan

Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana seorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seorang lain atau lebih.<sup>45</sup>

Kesepakatan merupakan dasar suatu perbuatan dari seorang atau lebih yang saling mengikatkan dirinya untuk menimbulkan akibat hukum. Sehingga kata sepakat akan timbul dari apa yang dikehendaki oleh pihak pertama dan dikehendaki pula oleh pihak kedua sehingga terjadi keseimbangan diantara kedua belah pihak.

Pengertian perjanjian menurut Sudikno Mertokusumo di dalamnya terdapat asas konsensualisme yaitu kesepakatan antara para pihaknya, asas kepercayaan yaitu para pihak saling mengikatkan dirinya dalam perjanjian sehingga ada perjanjian yang berdasarkan kepercayaan, dan asas keseimbangan yaitu berupa keseimbangan hukum diantara keduanya. Pengertian perjanjian menurut Sudikno Mertokusumo juga menyebutkan adanya akibat hukum dimana berupa prestasi

---

<sup>44</sup> Qirom Syamsudin Meliala, Pokok – Pokok Hukum Perjanjian, ctk, Pertama, Liberty, Yogyakarta, 1985, Hal. 7

<sup>45</sup> *Ibid*

yaitu pada salah satu pihak untuk memperoleh prestasi dan pihak yang lainnya untuk melaksanakan prestasi.

## **2. Syarat-Syarat Sahnya Perjanjian**

Dalam membuat perjanjian para pihak dapat memuat segala macam perikatan, sesuai dengan asas kebebasan berkontrak yang terkandung dalam Buku III KUH Perdata, akan tetapi asas kebebasan berkontrak yang bukan berarti boleh memuat perjanjian secara bebas, melainkan harus memenuhi syarat-syarat tertentu untuk sahnya perjanjian. Maksud kebebasan berkontrak bebas untuk menentukan isi dan macamnya perjanjian, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan atau ketertiban umum (Pasal 1337 KUH Perdata).

Dengan kata lain, para pihak membuat perjanjian tersebut dalam keadaan bebas dalam arti tetap selalu dalam ruang gerak yang dibenarkan atau sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Syarat sahnya perjanjian disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPerdata yaitu :

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu pokok persoalan tertentu;
- d. Suatu sebab yang tidak dilarang.

Syarat-syarat diatas terbagi dalam dua kelompok yaitu syarat obyektif dan syarat subjektif, dimana keduanya memiliki akibat hukum masing-masing, untuk lebih jelasnya penjelasan terhadap hal diatas sebagai berikut :

a. Sepakat mereka yang mengikat dirinya

Sepakat mereka mengikatkan dirinya mengandung makna bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tidak ada paksaan, kekeliruan dan penipuan.

Menurut Subekti dalam bukunya yang berjudul hukum perjanjian menyatakan bahwa menurut ajaran yang lazim dianut sekarang, perjanjian harus dianggap dilahirkan penawaran (*efferte*) menerima yang termaksud dalam surat tersebut, sebab detik itulah dianggap sebagai detik lahirnya kesepakatan. Bahwasannya mungkin ia tidak membaca surat itu, hal itu menjadi tanggung jawab sendiri. Ia dianggap sepantasnya membaca surat-surat yang diterimanya dalam waktu sesingkat-singkatnya.

Persoalan kapan lahirnya perjanjian juga sangat penting untuk diketahui dan ditetapkannya, berhubung adakalanya terjadi perubahan dalam peraturan perundang – undangan yang mempunyai pengaruh terhadap pelaksanaan perjanjian, beralihnya risiko dalam perjanjian, tempat lahirnya perjanjian dan ditutupnya perjanjian dan sebagainya. Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Pasal 1329 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali apabila menurut undang- undang dinyatakan tidak cakap. Pasal 1330 KUH Perdata tidak menentukan siapa yang cakap melakukan



perbuatan untuk mengadakan perjanjian, tetapi menentukan secara negatif, yaitu siapa yang tidak cakap untuk mengadakan perjanjian. Orang-orang tidak cakap tersebut, yaitu :

- 1) Orang yang belum dewasa (*minderjarigen*);
- 2) Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan (*die onder curatele gesteld zijn*); dan
- 3) Perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang ditentukan Undang-Undang, dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang yang dilarang untuk membuat perjanjian tertentu. (*getrouwde vrouwen, in de gevallen bij de wet voorzien, in, in het algemeen, alle degenen aan wie de wet het aangaan van zekere overeenkomsten verboden heft*).

Hukum perikatan Indonesia sama sekali tidak menentukan tolak ukur atau batasan umur agar seseorang dinyatakan dewasa. Buku III KUH Perdata tidak menentukan tolak ukur kedewasaan tersebut. Ketentuan tentang batasan umur ditemukan dalam Buku I KUH Perdata tentang Orang.

Berdasarkan Buku I Pasal 330 KUH Perdata seseorang dianggap dewasa jika dia telah berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau telah menikah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hukum perjanjian Indonesia tidak menentukan batas umur untuk menentukan kedewasaan. Batasan umum sebagai tolak ukur kedewasaan tersebut diatur dalam hukum perorangan atau hukum keluarga.

Sedangkan dalam ketentuan Pasal 47 UU No.1 Tahun 1974 secara tidak langsung menetapkan batas umur kedewasaan ketika menetapkan anak yang

belum mencapai 18 (delapan belas) tahun atau belum melangsungkan perkawinan ada di bawah pengawasan orang tua mereka dewasa. Demikian pula dengan mereka yang berada di bawah kekuasaan wali sebagaimana ditentukan pasal 50 UU No.1 Tahun 1974.<sup>46</sup>

c. Suatu pokok persoalan tertentu

Yang dimaksud "suatu hal tertentu" dalam suatu perjanjian adalah objek perjanjian, suatu pokok untuk mana diadakan suatu perjanjian. Ditinjau dari kreditur dan debitur, "hal tertentu" tidak lain merupakan isi daripada perikatan utama, yaitu prestasi pokok daripada perikatan utama, yang muncul dari perjanjian tersebut.<sup>47</sup> Prestasi tersebut harus tertentu, atau paling sedikit ditentukan jenisnya (Pasal 1333 ayat 1).

d. Suatu sebab yang tidak dilarang

Maksudnya adalah isi dari suatu perjanjian tersebut tidak dilarang oleh undang – undang atau tidak bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum (pasal 1337 KUHPerdara). selain itu pasal 1335 KUHPerdara yang juga menentukan bahwa suatu perjanjian dibuat tanpa sebab yang palsu atau terlarang adalah tidak mempunyai kekuatan hukum.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> Herlien Budiono, *Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hal.103.

<sup>47</sup> J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, Hal.296

<sup>48</sup> <https://www.jurnalhukum.com/syarat-syarat-sahnya-perjanjian/> di akses pada 13/07/2021 pukul 23.59 Wib

### 3. Asas – asas perjanjian

Terdapat beberapa asas – asas perjanjian yang dikenal dalam hukum perdata, yakni antara lain:

#### a. Asas kebebasan berkontrak (*Freedom of contract*)

Asas ini merupakan suatu asas yang memberikan kebebasan bagi para pihak untuk:

- 1) Membuat atau tidak membuat perjanjian
- 2) Mengadakan perjanjian dengan siapapun
- 3) Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya.
- 4) Menentukan bentuk perjanjiannya, lisan atau tertulis.

Setiap orang dapat secara bebas untuk membuat perjanjian selama memenuhi syarat – syarat sahnya suatu perjanjian dan tidak melanggar hukum, kesusilaan serta ketertiban umum. Asas kebebasan berkontrak berhubungan dengan isi perjanjian, yaitu kebebasan menentukan apa dan dengan siapa perjanjian itu diadakan.

Perjanjian yang dibuat sesuai dengan Pasal 1320 KUH Perdata mempunyai kekuatan mengikat. Kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang sangat penting dalam pembuatan perjanjian. Kebebasan ini adalah perwujudan dari kehendak bebas. Kewajiban kontraktual hanya dapat diciptakan oleh kehendak



para pihak. Kontrak adalah hasil pilihan bebas individu. Sutan Remy Sjahdeini menyimpulkan ruang lingkup asas kebebasan berkontrak sebagai berikut:<sup>49</sup>

- a) Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
  - b) Kebebasan untuk memilih dengan pihak siapa ia ingin membuat perjanjian;
  - c) Kebebasan untuk memilih causa perjanjian yang akan dibuatnya;
  - d) Kebebasan untuk menentukan obyek suatu perjanjian;
  - e) Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian; dan
  - f) Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat opsional.
- b. Asas konsensualisme (*Concensualism*)

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam pasal 1320 ayat (1) KUHPerdata. Dalam pasal tersebut salah satu syarat sahnya suatu perjanjian antara kedua belah pihak. Perjanjian sudah lahir sejak tercapainya kata sepakat antara kedua belah pihak, sehingga tidak perlu lagi formalitas tertentu, kecuali dalam hal undang – undang memberikan syarat formalitas tertentu terhadap suatu perjanjian yang mensyaratkan harus tertulis.

- c. Asas Kepercayaan

Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain, menumbuhkan kepercayaan diantara kedua belah pihak itu bahwa satu sama lain akan memegang janjinya, dengan kata lain akan memenuhi prestasinya dibelakang hari. Tanpa

---

<sup>49</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, Hal. 47

adanya kepercayaan itu, maka perjanjian tidak mungkin diadakan oleh kedua belah pihak. Dengan kepercayaan ini, kedua belah pihak mengikatkan diri dan keduanya itu mempunyai kekuatan hukum mengikat sebagai undang- undang.

d. Asas kepastian hukum (*Pacta sunt servanda*)

Menurut pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang – undang bagi mereka yang membuatnya”. Jika terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian , maka hakim dengan keputusannya dapat memaksa agar pihak yang melanggar itu melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan yang tersebut didalam perjanjian tersebut, bahkan hakim dapat meminta pihak yang lain untuk membayar kerugian yang dialami oleh pihak lainnya. Putusan pengadilan itu merupakan jaminan bahwa hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian memiliki kepastian hukum, sehingga secara pasti memiliki perlindungan hukum.

e. Asas itikad baik (*Good faith*)

Asas ini terdapat pada pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara, “perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Dalam asas ini para pihak yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh maupun kemauan baik dari para pihak. Dengan itikad baik berarti keadaan batin para pihak dalam membuat dan melaksanakan perjanjian haruslah jujur, terbuka dan saling percaya. Keadaan batin para pihak itu tidak boleh dicemari oleh maksud untuk melakukan tipu daya atau menutup – nutupi keadaan sebenarnya.

f. Asas kepribadian (Personality)

Asas kepribadian berarti isi perjanjian hanya mengikat para pihak secara personal dan tidak mengikat pihak – pihak lain yang tidak memberikan kesepakatannya. Seseorang hanya dapat mewakili orang lain dalam membuat perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya.

#### 4. Saat dan tempat lahirnya perjanjian

Menurut asas konsensualisme, suatu perjanjian lahir pada detik tercapainya kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak mengenai hal-hal yang pokok dari apa yang menjadi obyek perjanjian. Sepakat adalah suatu persesuaian paham dan kehendak antara dua pihak tersebut. Menurut ajaran yang paling tua, haruslah dipegang teguh tentang adanya suatu persesuaian kehendak antara kedua belah pihak. Apabila kedua kehendak itu berselisih, tak dapatlah lahir suatu perjanjian. dalam suatu masyarakat kecil dan sederhana, di mana kedua belah pihak berjumpa atau hadir sendiri dan pembicaraan diadakan secara lisan, ukuran tersebut masih dapat dipakai, tetapi dalam suatu masyarakat yang sudah ramai dan modern, ukuran tersebut tak dapat dipertahankan lagi.

#### 5. Jenis-Jenis Perjanjian

Secara garis besar Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengklasifikasikan jenis-jenis perjanjian adalah<sup>50</sup>:

---

<sup>50</sup> Abdul Kadir Muhamad, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Abadi, Bandung, 2014, hlm.86.



- a. Perjanjian Timbal Balik dan Perjanjian Sepihak: Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang membebani hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak. Sedangkan perjanjian sepihak adalah perjanjian yang memberikan kewajiban kepada satu pihak dan kepada pihak lainnya.
- b. Perjanjian Percuma dan Perjanjian dengan Alas Hak Membebani Perjanjian percuma adalah perjanjian yang hanya memberikan keuntungan kepada satu pihak saja. Sedangkan perjanjian dengan alas hak yang membebani adalah perjanjian dimana terhadap prestasi dari pihak yang satu selalu terdapat kontra prestasi dari pihak lainnya, sedangkan kedua prestasi tersebut ada hubungannya menurut hukum.
- c. Perjanjian Bernama dan tidak Bernama: Perjanjian bernama adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri, yang terbatas, misalnya jual beli, sewa menyewa. Sedangkan perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak mempunyai nama tertentu dan jumlahnya tidak terbatas.
- d. Perjanjian Kebendaan dan Perjanjian Obligatoir Perjanjian kebendaan adalah perjanjian untuk memindahkan hak milik dalam perjanjian jual beli. Perjanjian kebendaan ini sebagai pelaksanaan dari perjanjian obligatoir. Perjanjian obligatoir sendiri adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan, artinya sejak timbulnya hak dan kewajiban para pihak.

- e. Perjanjian Konsensual dan Perjanjian Real: Perjanjian konsensual adalah perjanjian yang timbul karena ada perjanjian kehendak antara pihak-pihak. Sedangkan perjanjian real adalah perjanjian disamping ada perjanjian kehendak juga sekaligus harus ada penyerahan nyata atas barang yang diperjanjikan.

## 6. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian

Syarat-syarat objek sebagaimana yang diuraikan pada bagian yang terdahulu merupakat isi perjanjian yang memuat hak dan kewajiban para pihak. Masing-masing pihak dalam perjanjian mempunyai hak dan kewajiban sendiri. Kewajiban pihak pertama merupakan hak pihak kedua, dan sebaliknya hak pihak pertama merupakan kewajiban bagi pihak kedua. Itu sebabnya dikatakan bahwa inti sari atau objek dari perjanjian adalah prestasi itu sendiri.

Menurut Pasal 1234 KUHPerdara, prestasi yang dijanjikan itu adalah:

- a. Untuk member sesuatu (*to given*)
- b. Untuk membuat sesuatu (*to doen*)
- c. Untuk tidak berbuat sesuatu (*of nien to doen*)

## 7. Pelaksanaan Suatu perjanjian

Suatu perjanjian, merupakan suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu. Macam-macam hal yang dijanjikan untuk dilaksanakan, perjanjian-perjanjian itu dibagi dalam tiga macam, yaitu:

- a. Perjanjian untuk memberikan/menyerahkan suatu barang,
- b. Perjanjian untuk berbuat sesuatu,
- c. Perjanjian untuk tidak berbuat ssuatu.

Permasalahan hukum akan timbul jika sebelum perjanjian tersebut sah dan mengikat para pihak, yaitu dalam proses perundingan atau preliminary negotiation, salah satu pihak telah melakukan perbuatan hukum seperti meminjam uang, membeli tanah, padahal belum tercapai kesepakatan final antara mengenai kontrak bisnis yang dirundingkan. Hal ini dapat terjadi karena salah satu pihak begitu percaya dan menaruh pengharapan terhadap janji-janji yang diberikan oleh rekan bisnisnya. Demikian pula janji-janji dari *developer* yang tercantum dalam brosur-brosur yang diedarkan sebagai iklan, menurut teori klasik hukum kontrak tidak dapat dituntut pertanggungjawabannya, karena janji-janji tersebut adalah janji-janji kontrak yang tidak tercantum dalam pengikatan jual-beli.<sup>51</sup>

#### **8. Batal dan pembatalan suatu perjanjian**

Dalam bab mengenai syarat-syarat untuk sahnya suatu perjanjian, telah diterangkan, bahwa apabila suatu syarat obyektif tidak terpenuhi, maka perjanjiannya adalah batal demi hukum. Apabila pada waktu pembuatan perjanjian, ada kekurangan mengenai syarat yang subyektif sebagaimana sudah kita lihat, maka perjanjian itu bukannya batal demi hukum, tetapi dapat dimintakan pembatalan.

---

<sup>51</sup> Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Kencana, Jakarta, 2009, Hal. 1-2



Suatu perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak yang terlibat di dalamnya tentu akan menjadi undang – undang bagi para pihak yang harus dilaksanakan baik hak dan kewajibannya dari masing – masing pihak, jika hak dan kewajiban dari salah satu pihak tidak dilaksanakan maka salah satu akibat hukum yang dapat dikenakan oleh pihak tersebut yakni Perbuatan Melawan Hukum (PMH).

a. Pengertian perbuatan melawan hukum (PMH)

Perbuatan Melawan Hukum terdapat pada Pasal 1365 KUHPerdara yang menyatakan : “Tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Para pihak yang melakukan perbuatan hukum itu disebut sebagai subjek hukum yaitu bisa manusia sebagai subjek hukum dan juga badan hukum sebagai subjek hukum.

Beberapa definisi lain yang pernah diberikan terhadap perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut:

- 1) Tidak memenuhi sesuatu yang menjadi kewajibannya selain dari kewajiban kontraktual atau kewajiban *quasi contractual* yang menerbitkan hak untuk meminta ganti rugi.
- 2) Suatu perbuatan atau tidak berbuat sesuatu yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi orang lain tanpa sebelumnya ada suatu hubungan hukum yang mana perbuatan atau tidak berbuat tersebut,

- baik merupakan suatu perbuatan biasa maupun bisa juga merupakan suatu kecelakaan.
- 3) Tidak memenuhi suatu kewajiban yang dibebankan oleh hukum, kewajiban mana ditujukan terhadap setiap orang pada umumnya, dan dengan tidak memenuhi kewajibannya tersebut dapat dimintakan suatu ganti rugi.
  - 4) Suatu kesalahan perdata (*civil wrong*) terhadap mana suatu ganti kerugian dapat dituntut yang bukan merupakan wanprestasi terhadap kontrak atau wanprestasi terhadap kewajiban *trust* ataupun wanprestasi terhadap kewajiban *equity* lainnya.
  - 5) Suatu kerugian yang tidak disebabkan oleh wanprestasi terhadap kontrak atau lebih tepatnya, merupakan suatu perbuatan yang merugikan hak-hak orang lain yang diciptakan oleh hukum yang tidak terbit dari hubungan kontraktual
  - 6) Sesuatu perbuatan atau tidak berbuat sesuatu yang secara bertentangan dengan hukum melanggar hak orang lain yang diciptakan oleh hukum dan karenanya suatu ganti rugi dapat dituntut oleh pihak yang dirugikan. Perbuatan melawan hukum bukan suatu kontrak seperti juga kimia bukan suatu fisika atau matematika.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (dari sudut pandang hukum bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm. 4.

b. Syarat-Syarat dan Unsur Perbuatan Melawan Hukum

Sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1365 KUH Perdata, maka suatu perbuatan melawan hukum haruslah mengandung unsur – unsur sebagai berikut:

- 1) Adanya suatu perbuatan
- 2) Perbuatan tersebut melawan hukum
- 3) Adanya kesalahan dari pihak pelaku
- 4) Adanya kerugian bagi korban
- 5) Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.

Kata perbuatan meliputi perbuatan positif, yang bahasa aslinya “*daad*” (Pasal 1365 KUH Perdata) dan perbuatan negatif, yang dalam bahasa aslinya bahasa Belanda “*nalatigheid*” (kelalaian) atau “*onvoorzigtigheid*” (kurang hati – hati) seperti ditentukan dalam Pasal 1366 KUHPPerdata. Dengan demikian, Pasal 1365 KUHPPerdata itu untuk orang-orang yang betul-betul berbuat, sedangkan Pasal 1366 KUHPPerdata itu untuk orang yang tidak berbuat. Pelanggaran dua Pasal ini mempunyai akibat hukum yang sama, yaitu mengganti kerugian.<sup>53</sup>

Perbuatan adalah perbuatan yang nampak secara aktif, juga termasuk perbuatan yang nampak secara tidak aktif artinya tidak nampak adanya suatu

---

<sup>53</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hlm. 4.



perbuatan, tetapi sikap ini bersumber pada kesadaran dari yang bersangkutan akan tindakan yang harus dilakukan tetapi tidak dilakukan.<sup>54</sup>

Kesalahan dalam Pasal 1365 KUHPerdara mengandung semua gradasi dari kesalahan dalam arti “sengaja” sampai pada kesalahan dalam arti “tidak sengaja” (lalai). Menurut hukum perdata, seorang itu dikatakan bersalah jika terhadapnya dapat disesalkan bahwa telah melakukan/tidak melakukan sesuatu perbuatan yang seharusnya dihindarkan. Perbuatan yang seharusnya dilakukan / tidak dilakukan itu tidak terlepas dari dapat tidaknya hal itu dikira–kirakan.

Dapat dikira–kirakan itu harus diukur secara objektif, artinya manusia normal dapat mengira–ngirakan dalam keadaan tertentu itu perbuatan seharusnya dilakukan / tidak dilakukan. Dapat dikira–kirakan itu harus juga diukur secara subjektif, artinya apa yang justru orang itu dalam kedudukannya dapat mengira–ngirakan bahwa perbuatan itu seharusnya dilakukan / tidak dilakukan.

## **B. Tinjauan Terhadap Hubungan Kemitraan**

### **1. Pengertian kemitraan**

Menurut undang-undang republik Indonesia no.9 tahun 1995 kemitraan adalah kerjasama usaha antara usaha kecil dan usaha menengah atau usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan

---

<sup>54</sup> Achmad Ichsan, *Hukum Perdata*, PT. Pembimbing Masa, Jakarta, 1969, Hlm. 250.

memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan.<sup>55</sup>

Berdasarkan pasal 1 ayat 13 Undang – undang Nomor 20 Tahun 2008, yang dimaksud dengan kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat dan menguntungkan yang melibatkan pelaku usaha mikro, kecil dan menengah dengan usaha besar.

Menurut para ahli kemitraan adalah hubungan antara dua pihak atau lebih yang bertujuan untuk mencari keuntungan dimana suatu pihak berada dalam kondisi yang lebih rendah dari yang lainnya namun membentuk suatu hubungan yang mendudukan keduanya berdasarkan kata sepakat untuk mencapai suatu tujuan. Pola kemitraan usaha terampil dalam pembangunan guna kesejahteraan rakyat.

Kemitraan dikenal dengan istilah gotong royong atau kerjasama dari berbagai pihak, baik secara individual maupun kelompok. Menurut Notoatmodjo, kemitraan adalah suatu kerja sama formal antara individu-individu, kelompok-kelompok atau organisasi-organisasi untuk mencapai suatu tugas atau tujuan tertentu.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Jeane neltje saly, *usaha kecil, penanaman modal asing dalam perspektif pandangan internasional*, badan pembinaan hukum nasional, Jakarta, 2001, Hal. 35

<sup>56</sup> Notoatmodjo, Soekidjo, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*,: Rineka Cipta, Jakarta, 2003, Hlm.30

## 2. Unsur – unsur kemitraan

Tiga unsur utama dalam pengertian kemitraan yaitu:

- a. Unsur kerjasama antara usaha kecil disitu pihak dan usaha menengah atau usaha besar dilain pihak.
- b. Unsur kewajiban pembinaan dan pengembangan oleh pengusaha menengah dan pengusaha besar.
- c. Usaha paling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan.<sup>57</sup>

## 3. Tujuan Kemitraan

Tujuan kemitraan adalah untuk meningkatkan pemberdayaan usaha kecil dibidang manajemen, produk, pemasaran, dan teknis, disamping agar bisa mandiri demi kelangsungan usahanya sehingga bisa melepaskan diri dari sifat ketergantungan.<sup>58</sup>

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kemitraan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pendapatan usaha kecil dan masyarakat
- b. Meningkatkan perolehan nilai tambah bagi pelaku kemitraan.
- c. Meningkatkan pemerataan dan pemberdayaan masyarakat dan usaha kecil
- d. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi perdesaan, wilayah dan nasional.
- e. Memperluas kesempatan kerja.

<sup>57</sup> Subanar, *Manajemen Usaha Kecil*, BPFE, Yogyakarta, 1997, Hal. 14

<sup>58</sup> M. tohar, *Membuka Usaha Kecil*, kanisius, Yogyakarta, 2000, Hal. 109



f. Meningkatkan ketahanan ekonomi nasional.

#### 4. Hubungan Kemitraan

Hubungan kemitraan merupakan bentuk kerjasama dua orang atau lebih orang atau lembaga untuk berbagi biaya, resiko, dan manfaat dengan cara menggabungkan kompetensinya masing - masing.<sup>59</sup>

Sebagai pengembangan dari Hubungan kemitraan perlu dipegang dan diusahakan sebagai berikut<sup>60</sup>:

a. Mempunyai tujuan yang sama (*common goal*)

Tujuan dari semua perusahaan sebetulnya sama, yaitu dapat hidup dan berkembang .untuk itu, harus terus-menerus menghasilkan barang/jasa yang bermutu dengan harga yang layak sehingga laku terjual di pasaran dengan imbalan imbalan keuntungan yang sama. Kesalahan yang sering terjadi keuntungan merupakan tujuan utama perusahaan.

b. Saling menguntungkan (*Mutual benefit*)

Setiap harus saling menghasilkan sesuatu yang saling menguntungkan belah pihak. Terjadinya kegagalan dikarenakan tidak bolehnya menguntungkan salah satu pihak saja dan merugikan pihak lain. Saling menguntungkan adalah motivasi yang sangat kuat. Oleh karna itu, tidak ada satu pihak pun yang boleh

<sup>59</sup> Sujana, asep ST, *Manajemen Minimarket*, Jakarta, 2012, cet. 1, Hal. 78

<sup>60</sup> Richardus eko Indrajit, Richardus Djokoprano, *Proses Bisnis Outsourcing*, gerasindo, Jakarta, Hal, 51-54

merasa berada di atas pihak lain dan semua harus merasa dan diperlakukan sejajar.

c. Saling mempercayai (*mutual trust*)

Saling percaya disini termasuk dalam perhitungan biaya produksi dan harga barang/jasa yang dihasilkan. Saling percaya juga tidak hanya pada kejujuran dan itikad baik masing-masing, tetapi juga pada kapasitas masing-masing, tetapi juga pada kapabilitas masing-masing untuk memenuhi perjanjian dan kesepakatan bersama, misalnya dalam ketepatan waktu pembayaran, waktu penyerahan, dan mutu barang. Motivasi utama dalam membangun kemitraan adalah yang saling percaya untuk membangun kemitraan yang berjangka panjang harus membangun kepercayaan tersebut.

d. Bersifat terbuka (*transparent*)

Bersifat terbuka itu memang dalam batasan-batasan tertentu yang cukup luas pula, data dari kedua belah pihak dapat dilihat oleh pihak lain. Termasuk disini ialah data perhitungan harga dan sejenisnya tentu saja kedua belah pihak terikat secara legal maupun moral untuk merahasiakan. Transparansi dapat meningkatkan saling percaya dan sebaliknya pula saling percaya memerlukan saling keterbukaan.

e. Mempunyai hubungan jangka panjang (*long term relationship*)

Kedua belah pihak merasa saling percaya saling menguntungkan dan mempunyai kepentingan yang sama, cenderung akan bekerjasama dalam waktu yang panjang, tidak hanya 5 tahun atau 10 tahun, tetapi sering kali lebih dari 20

tahun. Hubungan jangka panjang juga memungkinkan untuk meningkatkan mutu produknya.

- f. Terus-menerus melakukan perbaikan dalam mutu dan harga/ biaya (*continuous improvement in quality and cost*)

Salah satu prinsip yang penting dalam kemitraan adalah bahwa kedua belah pihak harus senantiasa terus-menerus meningkatkan mutu barang atau jasa serta efisiensi atau biaya atau harga barang/jasa dimaksud. Dengan demikian perusahaan dapat bertahan dalam kompetisi global yang semakin lama semakin ketat. Ketahanan dalam kompetisi menyebabkan perusahaan dapat tetap bertahan hidup dan dapat berkembang terus-menerus dalam mutu dan harga barang merupakan kepentingan kedua belah pihak.

### **C. Tinjauan Terhadap Pertanggung Jawaban PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) Atas Pembatalan Pesanan Go-Food Oleh Konsumen**

#### **1. Tanggung Jawab**

- a. Pengertian tanggung jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan



kepadanya.<sup>61</sup> Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko.

Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya. Menurut pasal 1365 KUHPperdata, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 katagori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut :<sup>62</sup>

- a) Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
  - b) Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
  - c) Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.
- b. Prinsip – prinsip pertanggung jawaban

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup> Andi Hamzah,, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia, 2005

<sup>62</sup> Djojodirdjo, M.A. Moegni, 1979, *Perbuatan melawan hukum : tanggung gugat (aansprakelijkheid) untuk kerugian, yang disebabkan karena perbuatan melawan hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, h. 53.

<sup>63</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, 2006, Edisi Revisi, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, Hlm. 73-79.

### 1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (fault liability atau liability based on fault) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

adanya perbuatan;

- a) adanya unsur kesalahan;
- b) adanya kerugian yang diderita;
- c) adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

### 2) Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (presumption of liability principle), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak

---

bersalah. Kata “dianggap” pada prinsip “presumption of liability” adalah penting, karena ada kemungkinan tergugat membebaskan diri dari tanggung jawab, yaitu dalam hal ia dapat membuktikan bahwa ia telah “mengambil” semua tindakan yang diperlukan untuk menghindarkan terjadinya kerugian.<sup>64</sup>

### 3) Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintakan pertanggungjawabannya. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu ada pada konsumen.

### 4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (absolute liability). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.

Ada pendapat yang menyatakan, strict liability adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada

---

<sup>64</sup> E. Suherman, 1979, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan* (Kumpulan Karangan), Cet. II, Alumni, Bandung, Hlm. 21.



pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya pada keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

#### 5) Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

#### c. Jenis-Jenis Pertanggungjawaban

##### a) Pertanggungjawaban Perdata

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang lain, sedang diantara mereka itu tidak terdapat sesuatu perjanjian (hubungan hukum perjanjian), maka berdasarkan undang-undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu. Hal tersebut diatur dalam pasal 1365 KUHPerdata, sebagai berikut:

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut

bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.<sup>65</sup>

#### b) Pertanggungjawaban Pidana

Pertanggungjawaban pidana dalam istilah asing tersebut juga dengan *teorekenbaardheid* atau *criminal responsibility* yang menjurus kepada pemidanaan petindak dengan maksud untuk menentukan apakah seseorang terdakwa atau tersangka dipertanggung jawabkan atas suatu tindakan pidana yang terjadi atau tidak.

Dalam Pasal 34 Naskah Rancangan KUHP Baru (1991/1992) dirumuskan bahwa pertanggungjawaban pidana adalah diteruskannya celaan yang objektif pada tindak pidana berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.<sup>66</sup> Secara subjektif kepada pembuat yang memenuhi syarat-syarat dalam undang-undang (pidana) untuk dapat dikenai pidana karena perbuatannya itu. Sedangkan, syarat untuk adanya pertanggungjawaban pidana atau dikenakannya suatu pidana, maka harus ada unsur kesalahan berupa kesengajaan atau kealpaan. Konsep Rancangan KUHP Baru Tahun 2004/2005, di dalam Pasal 34 memberikan definisi pertanggungjawaban pidana sebagai berikut:

---

<sup>65</sup> Komariah, SH, Msi, 2001, *Edisi Revisi Hukum Perdata*, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, Hlm. 12.

<sup>66</sup> Hamzah Hatrik, SH. MH. 1996, *Asas Pertanggungjawaban Korporasi Dalam Hukum Pidana Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, Hlm. 11.

Pertanggung jawaban pidana ialah diteruskannya celaan obyektif yang ada pada tindak pidana dan secara subjektif kepada seseorang yang memenuhi syarat untuk dapat dijatuhi pidana karena perbuatannya tersebut. Dalam bahasa Belanda, istilah pertanggungjawaban pidana menurut Pompee terdapat padanan katanya, yaitu *aansprakelijk, verantwoordelijk, dan toerekenbaar*.<sup>67</sup>

## 2. PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*)

### a. Transportasi

Pengertian transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portae* yang berarti pengangkutan. Transportasi berarti pengangkutan atau membawa sesuatu kesebelah lain atau suatu tempat ke tempat lain melalui jalur darat. Transportasi adalah bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, karena transportasi yang memberikan kemudahan terhadap masyarakat untuk suatu tujuan tertentu<sup>68</sup>.

Di dalam pengertian transportasi tersebut, terdapat unsur-unsur yang terkait erat dalam berjalannya konsep transportasi itu sendiri. Unsur-unsur dalam transportasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Manusia yang membutuhkan ;
- b) Barang yang dibutuhkan ;
- c) Kendaraan sebagai alat/sarana ;

<sup>67</sup> DR. Andi Hamzah, SH, 1994, *Asas Asas Hukum Pidana*, Rineka Cipta, Jakarta, Hlm.131

<sup>68</sup> Nur Syam Aksa, *Pengantar Transportasi Wilayah Dan Kota* ,Cet. I, Universitas Alauddin, Makasar, 2014, Hal 13.



- d) Jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi ;
- e) Organisasi (pengelola transportasi).

Fungsi dan manfaat transportasi diklasifikasikan menjadi beberapa bagian penting. Transportasi memiliki fungsi yang terbagi menjadi dua yaitu melancarkan arus barang dan manusia dan menunjang perkembangan pembangunan (*the promoting sector*). Sedangkan manfaat transportasi menjadi tiga klasifikasi yaitu:

1) Manfaat Ekonomi

Kegiatan ekonomi bertujuan memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat. Transportasi adalah salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi.

2) Manfaat Sosial

Transportasi menyediakan berbagai kemudahan, diantaranya :

- a) Pelayanan untuk perorangan atau kelompok
- b) Pertukaran atau penyampaian informasi
- c) Perjalanan untuk bersantai
- d) Memendekkan jarak
- e) Memencarkan penduduk.

### 3) Manfaat Politis

Transportasi menciptakan persatuan, pelayanan lebih luas, keamanan negara, mengatasi bencana, dan lain – lainnya.

### 4) Manfaat Kewilayahan

Memenuhi kebutuhan penduduk di kota, desa, atau pedalaman terutama yang berkaitan dengan sirkulasi dan mobilisasi serta perangsang pembangunan.<sup>69</sup>

Menurut Utomo, jenis-jenis transportasi terbagi menjadi beberapa jenis yaitu:

#### a) Transportasi darat.

Alat transportasi darat dipilih berdasarkan faktor-faktor seperti jenis dan spesifikasi kendaraan, jarak perjalanan, tujuan perjalanan, ketersediaan alat transportasi, ukuran kota dan kepadatan permukiman, faktor sosial-ekonomi. Contoh moda transportasi darat adalah kendaraan bermotor, kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi,kerbau), atau manusia.

#### b) Transportasi air (sungai, danau, laut).

Alat transportasi air contohnya seperti kapal,tongkang, perahu, rakit.

#### c) Transportasi udara.

Alat transportasi udara dapat menjangkau tempat – tempat yang tidak dapat ditempuh dengan alat transportasi darat atau alat transportasi laut, di samping mampu bergerak lebih cepat dan mempunyai lintasan yang lurus,

---

<sup>69</sup><http://www.radarplanologi.com/2015/11/pengertian-transportasi-manfaat-fungsi-jenisnya.html?m=1> diakses pada 16/07/2021 pukul 21.00 WIB

serta praktis bebas hambatan. Contoh alat transportasi udara misalnya pesawat terbang, helicopter, balon udara, dan lain – lainnya.

- d) Transportasi publik adalah seluruh alat transportasi di mana penumpang tidak bepergian menggunakan kendaraannya sendiri. Alat transportasi publik umumnya termasuk kereta dan bis, namun juga termasuk pelayanan maskapai penerbangan, feri, taxi, dan lain-lain.

b. Ojek

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sepeda motor ditambangkan dengan cara memboncengkan penumpang yang menyewa. Ojek merupakan sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan roda dua dengan berpelat hitam, untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya kemudian menarik bayaran.

Ojek sepeda motor telah menjadi alternatif angkutan bagi sebagian masyarakat karena fleksibel dalam kegiatannya, bisa menjangkau tempat yang tidak dilalui angkutan umum seperti angkutan kota, bus, atau jenis angkutan umum beroda empat lain. Secara *de facto*, keberadaan ojek sepeda motor dianggap sangat membantu masyarakat dalam memecahkan kendala terhadap tersedianya angkutan umum sebagai angkutan alternatif. Namun secara *de jure*, keberadaan ojek sepeda motor dianggap bermasalah dalam hal legalitas, karena secara normatif tidak memiliki hukum yang mengatur ojek sepeda motor secara jelas.



Namun ojek sepeda motor dikatakan angkutan umum ilegal, karena belum adanya aturan yang mengatur secara khusus mengenai ojek sepeda motor di dalam undang-undang. Keberadaan ojek sepeda motor sendiri bisa dikatakan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Ojek sepeda motor dikatakan sebagai angkutan orang dengan kendaraan bermotor roda dua. Tidak diatur secara khusus mengenai sepeda motor sebagai angkutan kendaraan bermotor umum, karena ada beberapa permasalahan dalam administrasi pendaftaran ojek sebagai kendaraan bermotor umum di Dinas Perhubungan.

c. Perkembangan ojek online

Transportasi ojek *online* merupakan angkutan umum yang sedang banyak diminati masyarakat, sama dengan ojek pada umumnya ojek *online* menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan. Ojek *online* kini banyak diminati karena berkembang dengan kemajuan teknologi. Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang dapat dipesan menggunakan teknologi internet dengan memanfaatkan aplikasi pada telepon genggam. Hal ini dapat memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek *online*.

Tidak hanya mengantar orang, ojek *online* dapat mengantar jemput barang sesuai pesanan ataupun membeli makan kemudian diantar pada pelanggan ojek *online*. Hal ini yang membuat masyarakat yang berada di Kota Surabaya dengan banyaknya aktivitas yang sangat padat dan tingkat kemacetan yang sangat tinggi, ojek *online* kini hadir dan membantu masyarakat dalam melakukan padatnya aktivitas sehari-hari dengan menggunakan teknologi yang

semakin berkembang.

Aplikasi yang digunakan untuk memesan ojek *online* telah dilengkapi dengan jarak antara lokasi penjemputan dan tujuan, lama pengemudi menuju lokasi penjemputan dan lama pengemudi mengantar ke lokasi tujuan, tarif, nama pengemudi ojek. Identitas pengemudi dapat diketahui secara langsung dan pasti karena sebelum bergabung dengan perusahaan, para pengemudi telah mengisi daftar identitas untuk di lampirkan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.<sup>70</sup>

Kemunculan dari maraknya armada transportasi *online* ini dipelopori oleh Go-Jek yang diberi nama yaitu Go-Ride, tepatnya pada tahun 2010. Nadiem Makarim, salah satu pendiri Go-Jek, melihat bahwa solusi untuk membenahi layanan transportasi di Jakarta sangat diperlukan. Permasalahan yang terlihat bukan hanya kemacetan, melainkan juga tarif ojek yang “tidak wajar” mahalnya. Ide dari bisnis ini juga berasal dari Kompetisi Wirausaha Muda Indonesia dan Global Enterpreunership Program Indonesia. Ide ini kemudian direalisasikan menjadi sebuah *start up* yang berbasis teknologi untuk operasionalnya.

Armada transportasi online saat ini sangat mempermudah masyarakat yang aksesnya dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi dan membantu masyarakat dalam hal mengorder suatu makanan atau bahan makanan yang

---

<sup>70</sup> [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.untag-sby.ac.id/988/3/BAB%2520II.pdf&ved=2ahUKEwi-\\_pm\\_4efxAhWuIbcAHY5dAP8QFnoECBMQAQ&usg=AOvVaw0HN3U1IsRgow03PA d7OUWT](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.untag-sby.ac.id/988/3/BAB%2520II.pdf&ved=2ahUKEwi-_pm_4efxAhWuIbcAHY5dAP8QFnoECBMQAQ&usg=AOvVaw0HN3U1IsRgow03PA d7OUWT) ( <http://repository.untag-sby.ac.id> ) diakses pada 16/07/2021 pukul 22.30 WIB

dahulu belum ada layanan seperti ini dengan kemajuan teknologi dari tahun ke tahun akan menciptakan kemajuan juga bagi negara tersebut.

d. Gojek

*Gojek* adalah revolusi sarana transportasi rakyat. *Gojek* adalah suatu pergeseran kultur. *Gojek* adalah teknologi. *Gojek* adalah fenomena kekinian dalam ranah bisnis teknologi di Indonesia. Belia, muda, dewasa, dan tua hampir semuanya mengenal *gojek*. Sejak fajar merekah hingga gelap malam bergulir, para mitra *GoJek* setia melayani pelanggan untuk memenuhi kebutuhan transportasi, layanan pengiriman barang, kebersihan, kecantikan, hingga pijat. hanya dalam waktu lima tahun di Indonesia, *Go-Jek* telah bertransformasi menjadi raksasa bisnis teknologi yang melahap apa pun potensi bisnis di hadapannya. Semua itu bermula dari sosok Nadiem Makarim, putra Indonesia yang lahir pada 4 Juli 1984. Ia memikirkan cara untuk memodernisasi bisnis ojek pangkalan. Usianya memang masih tergolong muda dibandingkan bisnis ojek yang berdasarkan catatan sejarah lebih tua dari tanggal kelahiran Nadiem.<sup>71</sup> *Gojek* sendiri merupakan aplikasi dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa namun lebih dikenal dengan nama PT.Gojek atau gojek saja.

Keberadaan PT Gojek sendiri ialah memberikan fasilitas berupa aplikasi Gojek, jaket dan helm yang memudahkan tukang ojek dalam melangsungkan pekerjaannya.

---

<sup>71</sup> Doni Wijayanto, GO-JEK FOR EVERY NEED, Metagraf , Solo, ctk-1, 2018, Hlm.2-3



Dalam situsnya, [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com), mereka sendiri menyatakan bahwa “Gojek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek”. Gojek bermitra dengan para pengendara ojek yang telah berpengalaman untuk menjalankan usahanya. Oleh karena itu, jika kita cermati, keberadaan Ojek dan PT Gojek sesungguhnya merupakan 2 hal yang berbeda. Driver Gojek tidak menerima perintah kerja dari PT Gojek, tetapi dari pelanggan ojek dan dikerjakan secara pribadi seperti halnya tukang ojek pada umumnya. Hubungan kerja yang ada antara PT Gojek dan Driver Gojek bukanlah hubungan buruh dan majikannya sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 1601 KUHP. Dalam ketentuan Pasal 1601 ditetapkan bahwa setiap pelaksanaan pekerjaan harus didasarkan pada persetujuan dengan mana pihak ke satu mengikatkan diri untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah.

Saat ini aplikasi gojek telah menyediakan beberapa layanan seperti, *GO-RIDE, GO-CAR, GO-FOOD, GO-SEND, GO-MART, GO-BOX, GO-MASSAGE, GO-CLEAN, GO-GLAM, GO-TIX, GO-BUSWAY, GO-MED, GO-AUTO, GO-PULSA*.

Layanan yang sampai saat ini banyak diminati dan digunakan oleh konsumen adalah *GO-RIDE, GO-CAR, dan GO-FOOD*. *GO-RIDE* merupakan layanan transportasi menggunakan sepeda motor untuk mengantarkan pengguna atau penumpangnya ke berbagai tempat atau tujuan sesuai dengan yang tertera di pesanan aplikasinya. *GO-CAR* adalah layanan transportasi menggunakan mobil untuk mengantarkan pengguna ke tempat

tujuan sesuai dengan pesanan pada aplikasi. *GO-FOOD* adalah salah satu layanan pada aplikasi gojek berkenaan dengan layanan pesan antar makanan nomor 1 di Indonesia untuk mengantarkan pesanan ke berbagai tempat sesuai dengan pesanan pengguna pada aplikasi, saat ini telah banyak restoran yang bergabung untuk menjual makanan di restorannya pada aplikasi *gojek*.

- e. Hubungan hukum antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*GOJEK*) dengan driver *gojek*

Hubungan hukum antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) Indonesia dengan *driver* adalah hubungan kemitraan karena dalam hubungan kemitraan tidak ada unsur upah dan perintah melainkan kesetaraan antara para pihak atau lebih tepatnya hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Hubungan hukum antara perusahaan penyedia aplikasi atau PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) tersebut hanyalah hubungan kemitraan yang tidak mengenal upah dan perintah.

Terdapat dua bentuk perjanjian yang mengatur hubungan antara pengemudi Go-Jek dengan Perusahaan Go-Jek. Perjanjian kerja yang pertama yakni perjanjian kerjasama kemitraan yang disepakati sejak awal pengemudi itu mendaftarkan diri ke perusahaan Go-Jek. Sedangkan perjanjian kerja yang kedua yakni perjanjian dalam bentuk elektronik. Perjanjian dalam bentuk elektronik ini berada dalam satu aplikasi yang di dapat oleh pengemudi yang telah terdaftar pada perusahaan Go- Jek. perjanjian elektronik ini mengatur aturan antara lain:

- a) Ketentuan Umum
- b) Hubungan Kerjasama
- c) Penggunaan aplikasi Go-Jek
- d) Keberlakuan Perjanjian
- e) Ketentuan Lain

Perjanjian elektronik ini sudah diketahui oleh *driver* Go-Jek sejak awal *driver* mendaftarkan diri. *Driver* yang sudah mendaftarkan diri harus mengisi perjanjian elektronik yang sudah ada di *smartphone* mereka dan menyetujui semua peraturan yang tercantum dalam perjanjian elektronik tersebut. Setelah selesai klik setuju pada perjanjian elektronik tersebut *driver* sudah terikat dan harus mematuhi semua aturan yang tercantum dalam kontrak elektronik tersebut. *Driver* harus melaksanakan dan mentaati aturan yang tercantum dalam kontrak elektronik tersebut.

Perjanjian kemitraan tersebut dapat diakses oleh *driver* pada aplikasi *driver* sendiri yang telah terdaftar sebagai mitra atau *driver* pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*). Masyarakat juga dapat mengetahui isi dari perjanjian kemitraan tersebut dengan mengakses pada laman berikut :

[\(https://www.gojek.com/app/driver-contract/\)](https://www.gojek.com/app/driver-contract/) ).

Pada perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) dengan *driver* dapat dilihat ketentuan bahasa hubungan PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) dengan *driver* *gojek* adalah sebagai berikut:



Point 7.1 Hubungan Anda dengan Gojek adalah hubungan kontraktor independen secara kemitraan. Anda secara tegas memahami dan setuju bahwa:

- a) Perjanjian ini bukan perjanjian kerja, juga tidak menciptakan hubungan kerja (termasuk dari perspektif hukum ketenagakerjaan, hukum pajak atau jaminan sosial), antara Gojek dan Anda, juga tidak membuat Anda terlibat dengan Gojek sebagai pekerja atau hubungan lain yang serupa dengan hubungan pekerja; dan
- b) tidak ada hubungan usaha patungan, persekutuan, atau agen yang terjadi antara Gojek dan Anda.

Point 7.2 Anda mengakui bahwa Gojek tidak, dan tidak berusaha untuk, menggunakan hak untuk memiliki kendali dalam bentuk apapun atas Anda dan aktivitas Anda. Anda memiliki diskresi penuh untuk menerima atau menolak segala permintaan untuk Layanan Mitra melalui Aplikasi Mitra dan untuk menentukan berapa lama Anda ingin menggunakan Layanan Gojek. Apabila Anda memutuskan untuk berhenti menggunakan Layanan Gojek, Anda dapat memilih untuk berhenti melakukannya kapan saja. Anda memiliki diskresi penuh untuk menentukan apakah akan menggunakan Layanan Gojek atau tidak. Anda juga memiliki kebebasan, atas diskresi mutlak Anda sendiri, untuk memiliki pekerjaan atau bisnis lain pilihan Anda.

- f. Tanggung jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) Indonesia

Dalam menjalin hubungan dengan mitra kerja, perusahaan bertanggungjawab untuk :

- 1) Memastikan bahwa penunjukan mitra kerja dilakukan secara jujur dan adil, obyektif, serta bebas dari unsur pemaksaan dan kolusi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 2) Menjamin bahwa mitra kerja yang ditunjuk memiliki kriteria dan kompetensi yang dibutuhkan perusahaan, serta tidak memiliki konflik kepentingan dengan perusahaan.
- 3) Menjaga hubungan dengan membuat perjanjian/kontrak secara tertulis yang menjelaskan hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- 4) Menjalankan kewajiban perusahaan dengan menepati jadwal dan mekanisme pembayaran sesuai dengan perjanjian/kontrak yang telah disepakati.
- 5) Memastikan bahwa mitra kerja telah melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian/kontrak.
- 6) Memastikan mitra kerja mengikuti standar operasi pelaksanaan yang telah ditetapkan perusahaan.

Hak dan kewajiban perjanjian kemitraan diatur dalam peraturan perusahaan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak, yang sesuai dengan perjanjian kerjasama kemitraan antara pengemudi Go-Jek dengan perusahaan Go-Jek, sehingga menimbulkan kepastian terhadap masing-masing pihak. Perjanjian ini harus benar-benar dipahami oleh para pihak, supaya tidak menimbulkan perselisihan antara kedua belah pihak, sehingga perjanjian kemitraan ini tidak menimbulkan perselisihan antara kedua belah pihak.

Adapun ketentuan batasan tanggung jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) Indonesia berdasarkan ketentuan perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) dengan driver gojek, yakni sebagai berikut:

Point 11.1 Kami menyediakan Aplikasi Mitra sebagaimana adanya dan Kami, sepanjang diizinkan Hukum yang Berlaku, tidak menyatakan atau menjamin bahwa keandalan, ketepatan waktu, kualitas, kesesuaian, ketersediaan, akurasi, kelengkapan atau keamanan dari Aplikasi Mitra dapat memenuhi kebutuhan dan akan sesuai dengan harapan Anda. Kami tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh setiap kegagalan atau kesalahan yang dilakukan oleh Anda dalam mematuhi Ketentuan Penggunaan Mitra serta Hukum yang Berlaku. Tanggung jawab Kami hanya sebatas memfasilitasi keluhan dan masalah Anda kepada Pengguna atau Penumpang.

Point 11.2 Aplikasi Mitra dapat mengalami keterbatasan, penundaan, dan masalah-masalah lain yang terdapat dalam penggunaan internet dan komunikasi elektronik, termasuk perangkat Anda rusak, tidak terhubung dengan internet, berada di luar jangkauan, dimatikan atau tidak berfungsi. Kami tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kegagalan pengiriman, kerusakan atau kerugian yang diakibatkan oleh masalah-masalah tersebut.

Point 11.3 Kami tidak mempunyai kewajiban apapun, termasuk untuk mengambil tindakan lebih jauh atau tindakan hukum yang dianggap perlu oleh Anda dan Pengguna atau Penumpang, terhadap setiap permasalahan atau perselisihan yang timbul antara Anda dan Pengguna atau Penumpang. Kami akan, mencadangkan



hak Kami, untuk memfasilitasi setiap permasalahan atau perselisihan yang timbul antara Anda dan Pengguna atau Penumpang dengan upaya wajar yang diperlukan. Ketika Kami memfasilitasi penyelesaian permasalahan atau perselisihan antara Anda dan Pengguna atau Penumpang, Kami tidak bertindak sebagai mediator dan hal tersebut tidak menimbulkan kewajiban lebih jauh apapun terhadap Kami.

#### Pengecualian dan Dasar Tanggung Jawab

Point 11.4 Tidak ada dalam Ketentuan Penggunaan Mitra ini yang membatasi atau mengecualikan tanggung jawab Anda atas kematian, cedera pribadi, penipuan dan/atau tindakan melawan Hukum yang Berlaku lainnya yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian Anda sehubungan dengan Layanan Mitra dan/atau pelanggaran Anda atas Ketentuan Penggunaan Mitra dan/atau Hukum yang Berlaku, atau tanggung jawab lain sejauh tidak dapat dibatasi atau dikecualikan berdasarkan Hukum yang Berlaku.

Point 11.5 Sejauh yang diizinkan oleh Hukum yang Berlaku, Gojek tidak akan bertanggung jawab atas:

- a) kerugian tidak langsung, insidental, khusus, atau kerugian konsekuensial;
- b) kehilangan penggunaan, kehilangan keuntungan, kehilangan data, kehilangan bisnis, atau kehilangan peluang; dan/atau
- c) cedera pribadi atau kerusakan pada properti,

yang timbul dari, terkait dengan atau dalam kaitannya dengan kesalahan atau kelalaian Anda sehubungan dengan pelaksanaan Layanan Mitra atau pelanggaran Ketentuan Penggunaan Mitra dan Hukum yang Berlaku oleh Anda.

Point 11.6 Se jauh yang diizinkan oleh Hukum yang Berlaku, tidak ada peristiwa apapun yang dapat menyebabkan Gojek menjadi memiliki tanggung jawab hukum atau kewajiban pembayaran apapun yang timbul dalam dan sehubungan dengan Layanan Mitra dan/atau Ketentuan Penggunaan Mitra, melebihi Biaya Layanan Gojek yang dibayarkan kepada Gojek sehubungan dengan Layanan Mitra yang berasal dari Akun Anda, dalam jangka waktu 6 (enam) bulan setelah peristiwa yang menimbulkan suatu tanggung jawab hukum atau kewajiban pembayaran tersebut.

Point 11.7 Klaim apapun yang Anda miliki terhadap Kami sehubungan dengan Layanan Gojek atau Ketentuan Penggunaan Mitra ini harus diberitahukan kepada Kami dalam waktu 6 (enam) bulan setelah peristiwa yang menimbulkan klaim, dimana apabila Anda tidak melakukan klaim dalam jangka waktu tersebut (selama diizinkan oleh Hukum yang Berlaku) Anda akan kehilangan hak atas pengajuan klaim dan ganti kerugian yang Anda miliki sehubungan dengan klaim tersebut.

Pada aplikasi gojek terdapat beberapa fitur dan layanan yang tersedia bagi konsumen, tidak hanya itu pada aplikasi gojek juga tersedia fitur pembatalan pesanan yang dapat digunakan baik dari driver dan juga penggunanya yang tujuannya untuk membatalkan pesanan yang telah dipesan sebelumnya oleh pengguna jasa aplikasi gojek.

Fitur ini biasa digunakan sebagai pembatalan pesanan atau orderan dengan disertakan alasan – alasan yang wajar contoh alasan – alasan tersebut antara lain:

- a) restoran tutup;
- b) tempat tujuan tutup;
- c) mengganti tempat tujuan;
- d) lokasi driver jauh;
- e) tidak responsive;

dan alasan lainnya yang dapat dituliskan sebagai alasan pembatalan baik dari driver maupun dari pengguna, namun tidak hanya alasan yang wajar yang diberikan oleh pengguna terkadang pengguna juga membatalkan pesanan dengan tanpa adanya alasan atau dengan alasan yang kurang wajar seperti :

- a) tertekan untuk memesan;
- b) anak yang memesan;
- c) hanya bercanda;

dan alasan lainnya yang tidak wajar, atas pembatalan sepihak tersebut tentunya membawa dampak seperti turunnya performa dari driver hingga kerugian yang dialami oleh driver dengan pesanan berupa makanan atau minuman melalui layanan *Go-food*.



## D. Tinjauan Terhadap Pelaksanaan Transaksi E – Commerce

### 1. Pengertian E - Commerce dan Dasar Hukumnya

Yang dimaksud dengan *e-Commerce* adalah suatu proses penjualan dan pembelian produk maupun jasa yang dilakukan secara elektronik yaitu melalui jaringan komputer atau internet. Arti lain dari *e-commerce* yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pengolahan digital dalam melakukan transaksi bisnis untuk menciptakan, mengubah dan mendefinisikan kembali hubungan yang baru antara penjual dan pembeli.<sup>72</sup>

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan disebutkan dalam Pasal 1 bahwa Perdagangan melalui Sistem Elektronik (*e-Commerce*) adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.<sup>73</sup>

Dalam pasal 1 ayat (2) Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan, bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Pada transaksi e- commerce, para pihak terkait didalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan pasal 1 butir 17 Undang – Undang ITE disebut sebagai kontrak elektronik, yakni

---

<sup>72</sup> Sora, *Pengertian E-Commerce secara Umum dan manfaatnya*, [www.pengertianku.net](http://www.pengertianku.net) diakses 24 Mei 2018.

<sup>73</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.<sup>74</sup>

Banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet, misalnya semakin banyak kegiatan jual beli sistem online (*e-Commerce*) sebagai media transaksi. Pada dasarnya jual beli online (*e-Commerce*) merupakan suatu kontrak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet sebagai proses dilakukannya transaksi hingga pengiriman barang.<sup>75</sup> Semua kontrak yang terjadi baik secara manual maupun melalui media internet yang biasa disebut dengan transaksi *e-commerce* harus memenuhi syarat dan ketentuan yang tertuang dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang diakui sebagai perjanjian mengikat bagi para pihak yang membuat suatu perjanjian atau perikatan.

Istilah perjanjian dalam hukum perjanjian dikenal dalam bahasa Belanda dengan istilah “Overeenkomst” dan “Agreement” dalam bahasa Inggris. Perjanjian berasal dari kata “janji” yang mempunyai arti “persetujuan antara dua pihak”. Dalam pasal 1313 KUH Perdata menyebutkan bahwa “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Perjanjian dapat ditemukan baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis yang mencakup janji serta kesanggupan, tergantung kepada

---

<sup>74</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2001, Hlm. 283.

<sup>75</sup> Ryeke Ustadiyanto, *Framework e-Commerce*, Andi Offcet, Yogyakarta, 2001, Hal.11.

objek hukum yang diperjanjikan. Mengenai pengalihan hak kebendaan terhadap benda tidak bergerak harus dilakukan secara “terang” dan “tunai”, dilakukan di hadapan pejabat yang berwenang, dan mekanisme keberadaan haknya ditentukan oleh pendaftaran terhadap benda itu dalam buku tertentu. Sedangkan pengalihan terhadap benda bergerak dilakukan secara tidak tertulis dan tidak perlu dilakukan dihadapan pejabat yang berwenang, karena keberadaan pemiliknya tergantung pada penguasaan benda tersebut (Pasal 1977 ayat 1 KUH Perdata).

Istilah perjanjian berbeda dengan pengertian “perikatan” ataupun “kontrak”. Perikatan atau kontrak merupakan istilah yang digunakan untuk hubungan hukum antara pihak, sedangkan perjanjian adalah istilah untuk peristiwa hukum yang melahirkan kontrak tersebut. Dalam pasal 1313 KUH Perdata tidak memberikan perumusan yang tepat tentang pengertian perjanjian. Berdasarkan KUH Perdata buku III tentang perikatan, dikatakan bahwa sumber perikatan adalah undang-undang, perjanjian, dan kebiasaan-kebiasaan yang berkembang. Istilah perikatan digunakan “verbintenis” sebagai istilah yang lazim digunakan oleh para sarjana, sedangkan “overeenkomsten” disebut perjanjian atau persetujuan untuk memberikan perbedaan pengertian antara perjanjian dan perikatan.<sup>76</sup>

Dari pengertian perjanjian dan perikatan dapat ditarik kesimpulan bahwa perjanjian merupakan peristiwa hukum sedangkan perikatan merupakan suatu hubungan hukum. Atau dapat dikatakan bahwa perjanjian merupakan hasil dari lahirnya suatu perikatan. Hal ini dikarenakan perjanjian berisi ketentuan-ketentuan yang menimbulkan hak dan kewajiban diantara para pihak,

---

<sup>76</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, Hal.15.



sehingga perjanjian yang sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya (pasal 1320 KUH Perdata).

Transaksi *e-Commerce* merupakan perjanjian jual beli juga seperti yang dimaksud oleh KUHPerdata, karena ia merupakan suatu perjanjian maka ia melahirkan juga apa yang disebut sebagai prestasi, yaitu kewajiban suatu pihak untuk melaksanakan hal-hal yang ada dalam suatu perjanjian. Adanya prestasi memungkinkan terjadinya wanprestasi atau tidak dilaksanakannya prestasi sebagaimana mestinya yang dilaksanakan oleh kontrak kepada pihak-pihak tertentu.

## 2. Bentuk E - Commerce

Pertumbuhan belanja online juga telah mempengaruhi struktur industri. *E-Commerce* telah merevolusi cara bertransaksi berbagai bisnis, seperti toko buku dan agen perjalanan. Umumnya, perusahaan besar dapat menggunakan skala ekonomi dan menawarkan harga yang lebih rendah. Individu atau pelaku bisnis yang terlibat dalam *e-Commerce*, baik itu pembeli ataupun penjual mengandalkan teknologi berbasis internet untuk melaksanakan transaksi mereka. *E-Commerce* memiliki kemampuan untuk memungkinkan transaksi kapan saja dan di mana saja.<sup>77</sup>

## 3. Sistem Pelaksanaan E - Commerce

Dalam transaksi jual beli secara online (e-commerce) melibatkan pihak – pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung, tergantung

---

<sup>77</sup> Mahir Pradana, *Jurnal Klasifikasi Bisnis e-Commerce di Indonesia*, 2015, Hal 169-170.

kompleksitas transaksi yang dilakukan, baik semua proses transaksi dilakukan secara online atau hanya beberapa tahap saja yang dilakukan secara online. Apabila seluruh transaksi dilakukan secara online mulai dari proses terjadinya sampai dengan dilakukannya pembayaran, adapun pihak – pihak yang terlibat antara lain:<sup>78</sup>

- 1) Penjual (merchant), yaitu perusahaan/produsen yang menawarkan produknya melalui internet. Untuk menjadi merchant, maka seseorang harus mendaftarkan diri sebagai merchant account pada sebuah bank, tentina ini dimaksudkan agar merchant dapat menerima pembayaran dari customer dalam bentuk credit card.
- 2) Konsumen (card holder), yaitu orang-orang yang ingin memperoleh produk barang/jasa melalui pembelian secara on-line. Konsumen yang akan berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan. Apabila konsumen merupakan perorangan, maka yang perlu diperhatikan dalam transaksi *e-Commerce* adalah bagaimana sistem pembayaran yang dipergunakan, apakah pembayaran dilakukan dengan menggunakan credit card (kartu kredit) atau dimungkinkan pembayaran dilakukan secara manual/cash. Hal ini penting untuk diketahui, mengingat tidak semua konsumen yang akan berbelanja di internet adalah pemegang kartu kredit. Pemegang kartu kredit adalah

---

<sup>78</sup> Dikdik M.Arief Mansur, Elisatris Gultom, *cyber Law*, Refika Aditama, Bandung, 2005, Hal 152.

seseorang yang namanya tercetak pada kartu kredit yang dikeluarkan oleh penerbit berdasarkan perjanjian yang telah dibuat.

- 3) Acquirer, yaitu pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit). Perantara penagihan adalah pihak yang meneruskan tagihan kepada penerbit berdasarkan tagihan yang dimasukkan kepadanya yang diberikan oleh penjual barang/jasa. Pihak perantara penagihan inilah yang melakukan pembayaran kepada penjual. Pihak perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit) adalah bank dimana pembayaran kredit dilakukan oleh pemilik kartu kredit, selanjutnya bank yang menerima pembayaran ini akan mengirimkan uang pembayaran tersebut kepada penerbit kartu kredit (issuer).
- 4) Issuer yaitu perusahaan credit card yang menerbitkan kartu. Di Indonesia ada beberapa lembaga yang diijinkan untuk menerbitkan kartu kredit, yaitu:
  - a) Bank dan lembaga keuangan bukan bank. Tidak setiap bank dapat menerbitkan credit card, hanya bank yang telah memperoleh ijin dari card International, dapat menerbitkan credit card, seperti Master dan Visa Card;
  - b) Perusahaan non bank dalam hal ini PT. Dinner Jaya Indonesia Internasional yang membuat perjanjian dengan perusahaan yang ada di luar negeri;
  - c) Perusahaan yang membuka cabang dari perusahaan induk yang ada di luar negeri,yaitu American Express.



- 5) Certification Authorities. Pihak ketiga yang netral yang memegang hak untuk mengeluarkan sertifikasi kepada merchant, kepada issuer dan dalam beberapa hal diberikan pula kepada pemegang kartu kredit (card holder). Certification Authorities dapat merupakan suatu lembaga pemerintah atau lembaga swasta. Di Italia, dengan alasan kebijakan publik, menempatkan pemerintahannya sebagai pemilik kewenangan untuk menyelenggarakan pusat Certification Authorities. Sebaliknya, di Jerman, jasa sertifikasi terbuka untuk dikelola oleh sektor swasta untuk menciptakan iklim kompetensi yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan jasa tersebut.
- 6) Pihak ekspedisi, yaitu pihak yang melakukan pengiriman barang atas permintaan penjual atau penyedia jasa layanan *e-Commerce*.

Keseluruhan pihak yang terkait dalam *e-Commerce* tersebut belum diatur secara detail dalam ketentuan perundang-undangan, tetapi sudah ada Ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang isinya mengatur tentang (Pasal 2):

Peraturan Pemerintah ini mengatur mengenai:

- a) Penyelenggaraan Sistem Elektronik;
- b) penyelenggara Agen Elektronik;
- c) Penyelenggaraan Transaksi Elektronik;
- d) Tanda Tangan Elektronik;
- e) Penyelenggaraan sertifikasi elektronik;

- f) Lembaga Sertifikasi Keandalan; dan pengelolaan Nama Domain.

Sedangkan dapat diketahui bahwa dalam penyelenggaraan *e- Commerce* ini begitu kompleks, banyak sekali pihak-pihak yang terkait. Kemudian dalam ketentuan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (*Road Map e-Commerce*) Tahun 2017-2019, dalam peraturan ini mengatur terkait langkah-langkah pemerintah dalam mengatasi masalah yang timbul dalam *e-Commerce*.

Peraturan tentang *e-Commerce* di Indonesia diatur dalam beberapa perangkat hukum yang terdiri dari Undang-Undang Republik Indonesia Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan), Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (Merchant) pada Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (electronic commerce) yang berbentuk User Generated Content.

#### **4. Kelebihan E - Commerce**

Ada tiga aspek kelebihan, yaitu:

- a) Kelebihan bagi organisasi
  - 1) Saat memperluas pasaran hingga pada taraf global/internasional
  - 2) Mengurangi biaya pembuatan, pendistribusian, pengambilan dan

pengelolaan

- 3) Meningkatkan brand perusahaan
  - 4) Dapat menyediakan kepada pelanggan yang lebih baik
  - 5) Mempercepat dan efisiensi proses bisnis
- b) Kelebihan bagi pelanggan
- 1) Dapat memberikan layanan tanpa ada batasan waktu 1x24 jam
  - 2) Mampu memberikan pilihan serta kecepatan dalam pengiriman
  - 3) Dengan banyaknya pilihan pelanggan dapat membandingkan harga satu dengan yang lainnya
  - 4) Dapat memberikan review komentar terkait produk
  - 5) Dapat memberikan informasi lebih cepat<sup>79</sup>

Dari sisi besarnya transaksi bisnis, internet akan memegang peranan yang makin penting di masa mendatang.<sup>80</sup>

#### **E. Tinjauan Terhadap Metode Pembayaran COD ( *Cash On Delivery* ).**

##### **1. Pengertian Pembayaran COD ( *Cash On Delivery* )**

Cash On Delivery atau biasa disingkat COD merupakan metode pembayaran yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli dalam bertransaksi suatu barang secara tunai ketika pesanan tiba. Pada beberapa kondisi COD bisa dilakukan oleh

---

<sup>79</sup> Kasmi, Adi Nurdian Candra, Penerapan E-Commerce Berbasis Bussiness To Consumers Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Makanan Ringan Khas Pringsewu, Jurnal aktual STIE Trisna Negara, Lampung, 2017, Volume 15 (2), Hal.109

<sup>80</sup> Didi Achjari, Potensi Manfaat dan Problem Di E- Commerce, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Universitas Gajah Mada, 2000, Vol. 15, No. 3, Hal. 388



kurir yang mengantarkan barang kepada pembeli.

Belanja online tentu sangat memudahkan pembeli dalam bertransaksi di era teknologi ini. Hanya dengan memantau layar gawai, setiap orang bisa langsung memilih barang yang ia inginkan tanpa perlu repot-repot keluar rumah. Bukan cuma itu, pembayaran pun kini dapat dilakukan secara aman melalui cara COD (Cash on Delivery). Dalam Artikel ini kalian akan mengetahui apa itu COD, bagaimana cara COD yang benar dan tips aman transaksinya.

Biasanya COD dilakukan dengan membayar uang tunai kepada pembeli namun tidak menutup kemungkinan pembayaran dilakukan menggunakan metode lain disesuaikan pada persetujuan antara penjual dan pembeli.<sup>81</sup>

## **2. Manfaat Pembayaran COD ( Cash On Delivery )**

Terdapat manfaat yang dihasilkan dari transaksi menggunakan metode COD bagi pelanggan yaitu sebagai berikut :

- a) Dengan metode COD pelanggan dapat langsung melihat barang yang dipesan dan berbincang langsung mengenai kondisi barang kepada penjual
- b) Pelanggan dapat melakukan negosiasi terhadap barang yang dibeli dengan melihat kondisi barang saat itu kepada penjual
- c) Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya lebih untuk ongkos kirim karena langsung bertemu dengan penjual
- d) Pelanggan dapat menilai secara langsung penjual yang memiliki komitmen melayani pelanggan secara langsung, ada beberapa penjual yang enggan

---

<sup>81</sup> <https://keepack.id/cara-cod-tips-transaksi-yang-aman/> diakses pada 17/07/2021 pukul 18.00 WIB

memberikan layanan COD dikarenakan barang yang dijual tidak sesuai dengan gambar dan deskripsi atau tidak dalam kondisi baik.

### 3. Keuntungan pembayaran COD ( Cash On Delivery )

#### a) Keuntungan COD untuk Penjual

Menggaet lebih banyak pelanggan lagi terutama mereka yang tidak mau ribet dan tidak mengerti sistem pembayaran digital. Mendapatkan rasa percaya pembeli karena barang yang dikirim dijamin berkualitas baik dan pembeli bisa memilih untuk mengembalikan dan tidak membayar jika barang tidak sesuai. Memudahkan pembeli dalam membeli produk mereka sehingga berpotensi untuk membeli lebih banyak. Untuk penjual yang tidak menggunakan jasa kurir, bisa lebih cepat menerima uangnya karena mengantar barang itu sendiri jika pembelian ada di wilayah yang sama. Jarang ada diskon dan promo pada sistem pembayaran ini. Jadi keuntungan yang didapatkan dari penjualan menggunakan sistem pembayaran COD.

#### b) Keuntungan COD untuk pembeli

Pembayaran dengan sistem COD ( Cash On Delivery ) memiliki keuntungan bagi para pembelinya karena pembeli merasakan aman dengan adanya sistem pembayaran COD (Cash On Delivery) tidak ada keraguan bagi pembeli untuk memesan pesanan online atau orderan online karena pembayaran dilakukan saat barang sudah diantarkan kepada pembelinya.<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup><https://www.google.com/amp/s/www.cermati.com/artikel/amp/cod-keuntungan-dan-aturan-yang-harus-diketahui-oleh-pembeli-dan-penjual> diakses pada 17/07/2021 pukul 20.00 WIB

Hal yang menjadi faktor terbesar kenapa pembayaran dengan sistem COD banyak menimbulkan masalah dan keresahan baik antara pembeli, penjual sampai jasa pengiriman adalah kebiasaan kita yang malas untuk membaca aturan yang ada. Baik itu dari pihak penjual dan pembeli.<sup>83</sup>



<sup>83</sup><https://www.resellerdropship.com/blog/apa-itu-cash-on-delivery-cod#:~:text=Cash%20On%20Delivery%20atau%20biasa,yang%20mengantarkan%20barang%20k%20pada%20pembeli> diakses pada 17/07/2021 pukul 20.00 WIB



## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) Kantor Operasional Pekanbaru Terhadap Driver Online Atas Pembatalan Pesanan *Go-Food* Oleh Konsumen Dalam Metode Pembayaran *Cash On Delivery (COD)*

Pelaksanaan tanggung jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) Kantor Operasional Pekanbaru yang berkaitan dengan ketentuan – ketentuan yang diatur dalam perjanjian kemitraan dapat diakses oleh para driver online pada akun driver online tersebut maupun pada laman internet.

Diketahui bahwa hubungan yang terjalin antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) dengan driver online *Gojek* adalah kerjasama kemitraan atau hubungan kemitraan<sup>84</sup> yang mana hubungan kemitraan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh kedua belah pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling menguntungkan dan saling membesarkan.<sup>85</sup>

Hubungan kemitraan lahir berdasarkan ketentuan Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tepatnya di pasal 1313 KUHPerdata yang membolehkan setiap orang untuk melakukan perjanjian yang mengikatkan dirinya

---

<sup>84</sup> <https://www.gojek.com/app/kilat-contract/> diakses pada 11 Oktober 2021, 20.43 WIB

<sup>85</sup> Mohammad jafar hafsa, 2000, *Kemitraan Usaha*, Jakarta : Sinar Harapan, Hal. 10

terhadap orang lain atau lebih. Para pihak dalam perjanjian hubungan kemitraan ini berhak menentukan hak dan kewajibannya masing – masing dengan catatan dalam membuat perjanjian kemitraan harus sesuai dengan syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdara.<sup>86</sup>

Adapun pelaksanaan Tanggung Jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK) kantor operasional pekanbaru ini dilatar belakang oleh adanya pembatalan pesanan Go – Food oleh konsumen dalam metode pembayaran cash on delivery. Latar belakang tersebut yaitu:

Latar belakang terjadinya pembatalan pesanan *Go-food* oleh konsumen dalam metode pembayaran *cash on delivery (COD)*.

Terjadinya pembatalan pesanan tersebut diketahui dilatar belakang oleh tersedianya fitur pembatalan pesanan pada aplikasi Gojek yang mana driver maupun konsumen dapat memilih pembatalan tersebut dengan beberapa alasan yang harus dilampirkan. Namun beberapa dari pembatalan tersebut dilakukan oleh beberapa orang yang tidak bertanggung jawab dengan melakukan pembatalan sepihak tanpa didasari oleh alasan yang dapat diterima dan dimaklumin, yakni seperti: tertekan, pemesanan dilakukan oleh anaknya dan tidak jarang hanya bercandaan dan juga tiba tiba nomor pemesan tidak dapat dihubungi kembali. Hal tersebut tentunya membuat kerugian terhadap pihak driver *Go-food* dikarenakan driver akan membayar terlebih dahulu pesanan yang dipesan konsumen setelahnya

---

<sup>86</sup> <https://smartlegal.id/ketenagakerjaan/2021/01/16/apakah-mitra-kerja-dan-karyawan-itu-berbeda/?amp=1> diakses pada 11 Oktober 2021, 21.39 WIB

baru mengantarkan kepada konsumen dan pembayaran dilakukan dapat dengan *Go-pay* atau COD.

Pembatalan pesanan tersebut dilatar belakangi oleh tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab dan tidak jarang alasan – alasan yang diberikan oleh konsumen atas pembatalan yang dilakukannya tersebut sangat tidak wajar, oleh sebab itu peneliti telah mewawancarai beberapa konsumen yang pernah membatalkan pesanan atau cancel orderan pada layanan *Go – Food* dengan kriteria yakni pengguna aplikasi Gojek terutama pada layanan *Go – Food* dan pernah membatalkan pesanan pada layanan *Go – Food*. Berdasarkan kriteria tersebut peneliti menjumpai dan mewawancarai 6 orang konsumen yang pernah membatalkan pesanan pada layanan *Go – Food* dan alasan – alasan pembatalan tersebut antara lain sebagai berikut:

1) Diana Putri

Menjelaskan mengenai akun Gojek miliknya, yang mana Diana telah menjadi pengguna aplikasi Gojek sejak hadirnya Gojek dipekanbaru. Diana menjelaskan bahwa beliau sangat sering menggunakan aplikasi Gojek terutama Go-Food yang dimana hal ini dilator belakangi oleh Diana yang tinggal di kos-kosan. Diana juga menjelaskan bahwa pernah membatalkan suatu orderan atau pesanan Go-Food yang mana alasannya adalah Diana pada saat itu mengaku setelah memesan makanan dirinya



berubah pikiran untuk memesan makanan ditempat yang berbeda oleh sebab itu Diana membatalkan pesanan tersebut.<sup>87</sup>

2) Nadhifa Farah Rizaldi

Menjelaskan bahwa beliau dalam kesehariannya tidak terlepas dari yang namanya aplikasi Gojek terutama pada layanan Go-food sama seperti Diana Putri beliau merupakan mahasiswa yang merantau dan tinggal di kos – kosan yakni kos – kosan Daichi yang beralamat di jalan karya 1 atau jalan muslimin (di belakang kampus UIR) Nadhifa menjelaskan bagaimana biasanya beliau menggunakan aplikasi Gojek tersebut dan memberitahu kepada peneliti bahwa beliau pernah melakukan suatu kesalahan yakni membatalkan orderan atau pesanan yang mana beliau menjelaskan bahwa pada saat itu beliau ingin memesan makanan lalu karena ada suatu hal yang membuat beliau meninggalkan ponsel nya dalam keadaan masih membuka aplikasi Gojek tersebut setelahnya beliau mendapat notifikasi dari aplikasi Gojek yang memberitahukan adanya pesanan atas nama akun milliknya, dikarenakan kaget beliau secara spontan membatalkan pesanan tersebut.<sup>88</sup>

3) Desriani Putri Perdana Daulay

Menjelaskan bahwasannya selama beliau merantau untuk kuliah di Pekanbaru beliau menggunakan aplikasi Gojek yang mana menurut beliau sangat membantu situasi dan kondisi beliau. Desriani menjelaskan tidak

---

<sup>87</sup> Wawancara dengan Diana Putri, tanggal 06 Agustus 2021 di kos – kosan Islamiyah Putri, Gg Sutra, jalan karya 1

<sup>88</sup> Wawancara dengan Nadhifa Farah Rizaldi, tanggal 06 Agustus 2021 di kos-kosan Daichi jalan karya 1 atau jalan muslimin di belakang kammpus UIR

hanya layanan Go-food tetapi beliau juga sering menggunakan layanan Go-car yang mana juga merupakan layanan yang tersedia di aplikasi Gojek. Desriani juga menjelaskan bahwasannya beliau pernah membatalkan pesanan baik pada layanan Go-car maupun layanan Go-food yang mana alasan pembatalan tersebut dijelaskannya yaitu dikarenakan pada saat pembatalan pesanan Go-car beliau menyepakati secara bersama dengan driver Go-car nya yang mana alasan pembatalan tersebut adalah tutupnya tempat tujuan yang dituju oleh Desriani, pada layanan Go-food dijelaskannya beliau pernah membatalkan pesanan Go-food yang mana alasannya diungkapkan bahwa pada saat pemesanan tersebut beliau tidak mengecek dana cas yang beliau pegang pada saat itu, dikarenakan setelah dicek oleh beliau ternyata dana tersebut kurang maka beliau memutuskan untuk membatalkan pesanan tersebut.<sup>89</sup>

4) Meshara Febrianty

Merupakan lulusan dan yang sekarang sudah bekerja di salah satu taman kanak – kanak di Pekanbaru, beliau menjelaskan bahwa selama menempuh dan bekerja di Pekanbaru beliau diharuskan untuk tinggal di kos – kosan dikarenakan rumah beliau yang lumayan memakan waktu untuk ke Pekanbaru. Kak Memes sapaan akrab beliau, menjelaskan mengenai pengalaman beliau yang pernah membatalkan pesanan Go – Food,

---

<sup>89</sup> Wawancara dengan Desriani Putri Perdana Daulay, tanggal 06 Agustus 2021 di kos – kosan Islamiyah Putri, Gg Sutra, jalan karya 1

pembatalan tersebut yakni dikarenakan salah memesan makanan oleh sebab itu beliau membatalkan dan memesan makanan yang baru.<sup>90</sup>

5) Atikah Muna

Menjelaskan mengenai pembatalan pesanan yang pernah beliau lakukan pada layanan Go – Food yakni dikarenakan beliau lupa untuk menggunakan voucher yang oleh sebab itu beliau membatalkan pesanan awalnya dan memesan kembali dengan menggunakan voucher.<sup>91</sup>

6) Dandi Pratama

Menjelaskan terkait pembatalan pesanan yang pernah beliau lakukan saat memesan makanan melalui layanan Go – Food yakni dikarenakan beliau tidak mengecek secara detail alamat dari restoran yang beliau tuju yang menyebabkan beliau memesan di restoran yang sama namun berbeda lokasi, lokasi dari restoran yang beliau pesan sangat jauh dari lokasi beliau oleh sebab itu beliau membatalkan pesanan tersebut dengan mempertimbangkan ongkos pengirimannya.<sup>92</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan 6 orang konsumen yang pernah membatalkan pesanan pada layanan *Go – Food* tersebut dapat dilihat bahwasannya pembatalan pemesanan tersebut tidak menimbulkan dampak bagi konsumen sehingga konsumen dapat saja membatalkan pesanan

---

<sup>90</sup> Wawancara dengan Meshara Febrianty, tanggal 17 Agustus 2021 di kos-kosan Putri Bunga Tanjung, di jalan lesatari

<sup>91</sup> Wawancara dengan Atikah Muna, tanggal 9 Agustus 2021 di Gg. Bumi Daya Maharatu, Kec. Marpoyan Damai, Pekanbaru

<sup>92</sup> Wawancara dengan Dandi Pratama, tanggal 15 Agustus 2021 di Jalan Purwodadi, Panam



tersebut dengan alasan – alasan yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak yang menerima pembatalan tersebut. Selain melakukan wawancara bersama 6 orang konsumen yang pernah membatalkan pesanan pada layanan *Go – Food*, peneliti juga telah mewawancarai 30 orang driver online *Gojek* yang pernah mendapatkan pembatalan pesanan pada layanan *Go – Food* dengan kriteria yaitu driver online *Gojek* pada layanan *Go – Food*, yakni driver online *Gojek* yang bertugas mengantarkan pesanan makanan dan driver online *Go – Food* yang pernah mengalami kerugian atas pembatalan pesanan yang dilakukan oleh konsumen.

Adapun pendapat serta penjelasan mengenai pembatalan yang pernah diterima oleh driver online tersebut antara lain sebagai berikut:

Pendapat para driver online *Go-food*

Peneliti telah melakukan wawancara bersama 30 orang driver *gojek* yang pernah mengalami pembatalan pesanan *Go-food* oleh konsumen dalam metode pembayaran *cash on delivery (COD)*. Wawancara ini dilakukan di depan restoran masakan ayam yakni *RG Fried Chicken Air Dingin* yang beralamat di Jl. Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28288 dan beberapa tempat lainnya yang dimulai pada tanggal 4 April 2021, yang telah penulis tarik kesimpulannya sebagai berikut:

- 1) Amir Hamzah, driver online *gojek* yang beralamat di Jl. Tengku Bey, Simpang Tiga. Bapak Amir Hamzah menjelaskan bahwasannya pernah mengalami pembatalan pesanan atau cancel dan membenarkan adanya fitur *canscel* atau pembatalan yang dapat diakses oleh pemesan maupun

driver sampai batas waktu dimana driver dan pemesan tidak dapat lagi membatalkan pesanan tersebut, adapun beberapa alasan yang sering diberikan oleh konsumen kepada bapak Amir Hamzah yakni pemesanan dilakukan oleh anaknya dan tanpa diketahui oleh orang tuanya. Hal ini memang dirasakan merugikan bagi bapak Amir Hamzah namun dikarenakan waktu untuk mengurus ganti kerugian tersebut dapat terbilang tidak sebentar maka bapak Amir Hamzah biasanya hanya mengikhhlaskan dan bersabar untuk kedepannya lebih berhati – hati dalam menerima pesanan atau orderan.<sup>93</sup>

- 2) Gusra Donil, driver Go-food yang beralamat di Jl. Teropong, juga menjelaskan bahwa pernah mengalami pembatalan pesanan atau orderan beliau lebih menjelaskan bagaimana sistem ganti kerugian dari pihak gojek yakni sama seperti yang telah dijelaskan oleh admin gojek pekanbaru bahwasannya ganti kerugian tersebut dapat dilakukan dengan waktu 2x24 jam sejak adanya pembatalan tersebut dengan menghubungi pihak gojek pusat dan mengisi formulir pengaduan ganti kerugian setelah itu driver menyerahkan orderan yang dibatalkan tersebut kepada panti asuhan dengan bukti foto bersama dengan pengurus panti asuhan tersebut, bapak Gusra Donil juga menerangkan bahwasannya beliau juga pernah dicansel orderannya dengan alasan alasan yang tidak logis atau masuk akal seperti tertekan da nada juga yang langsung tidak aktif saat dihubungi kembali.

---

<sup>93</sup> Wawancara dengan Amir Hamzah, tanggal 04 April 2021 di Restoran RG Fried Chicken Jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

Namun beliau belum pernah melakukan pelaporan, beliau mengikhhlaskan saja kerugian tersebut.<sup>94</sup>

- 3) Ilhamdi, driver Go-food yang bertempat tinggal di Jl. Kesuma No.1 Simpang Tiga. Bapak ilhamdi menjelaskan bahwa beliau sama seperti driver lainnya yang menjelaskan bahwa pembatalan pesanan atau cancel ini memang hampir seluruh driver gojek pernah merasakannya inilah yang seharusnya jadi perhatian bagi pihak gojek atas fitur yang tersedia di aplikasi gojek yaitu fitur pembatalan pesanan atau cancel agar konsumen tidak seenaknya membatalkan pesanan yang telah dipesannya agar tidak ada pihak yang dirugikan seperti ini.<sup>95</sup>
- 4) Dani, driver Go-food yang beralamat di jalan Ketapang No. 4 menjelaskan bahwa beliau pernah dibatalkan atau cancel orderan dari konsumen dengan alasan ya memang seharusnya tidak menjadi penyebab diperkenankannya orderan tersebut dibatalkan karena ada beberapa alasan dan ketentuan misalnya orderan sengaja dibatalkan atas persetujuan dari konsumen dan driver dengan alasan yang memang dapat diterima contohnya seperti restoran sedang tutup dan lainnya dan ini atas konfirmasi kedua belah pihak dan disetujui kedua belah pihak juga.<sup>96</sup>
- 5) Putra, driver Go-food yang beralamat di Jln. Hangtua, menerangkan bahwasannya driver online pada aplikasi gojek itu mencakup seluruh

---

<sup>94</sup> Wawancara dengan Gusra Donil, tanggal 04 April 2021 di Restoran RG Fried Chicken Jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

<sup>95</sup> Wawancara dengan Ilhamdi, tanggal 04 April 2021 di Restoran RG Fried Chicken Jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

<sup>96</sup> Wawancara dengan Dani, tanggal 04 April 2021 di Restoran RG Fried Chicken Jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru



layanannya misalnya lagi ada orderan Go-food maka kami akan ambil orderannya dan yang sering terjadi pembatalan pesanan ya memang di Go-ride, Go- car dan Go-food, untuk menghindari kerugian atas pembatalan pesanan atau cancel orderan tersebut fitur pembatalannya harus disertai dengan alasan yang masuk akal dan atas persetujuan kedua belah pihak jadi bukan sepihak saja.<sup>97</sup>

- 6) Sudirman, driver Go-food berkediaman di Jl. Air Dingin Ujung, mengatakan selama tahun 2021 bulan Januari sampai dengan bulan Maret telah mendapatkan pembatalan pesanan atau cancel orderan sebanyak 20 lebih. Peneliti juga menanyakan bagaimana solusi yang diambil oleh bapak Sudirman atas pembatalan yang sudah begitu banyak, bapak Sudirman menjelaskan bahwa beliau tidak melakukan pelaporan karena misalnya orderan yang dibatalkan I tu hanya satu paket makanan yang harganya Rp. 20.000 maka menurut bapak Sudirman untuk menyerahkan makanan tersebut ke panti asuhan sebagai salah satu syarat digantinya kerugian tersebut oleh pihak pusat agak kurang mengenakan karena merasa tidak cukup untuk diserahkan ke panti asuhan melihat banyak nya anak anak di panti asuhan tersebut ditakutkan malah menjadi rebutan atau tidak terbagi semua dan yang tidak kebagian itu jadi kepengen, sebenarnya bukan ganti kerugian secara materil yang diharapkan tetapi dalam pembatalan pesanan atau cancel orderan itu dampaknya berupa kerugian

---

<sup>97</sup> Wawancara dengan Putra, tanggal 04 April 2021 di Restoran RG Fried Chicken Jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

materil dan juga kerugian dari segi performa dimana driver gojek untuk mencapai target cairnya insentif harian, performa penyelesaian driver harus melebihi 70 % jika driver telah mendapatkan 100% atau lebih dari 70% performanya namun pada orderan berikutnya mendapatkan pembatalan maka performa driver akan turun jika turunnya dibawah 70% maka driver harus berusaha lebih pada hari tersebut mengumpulkan dan yang biasanya setengah hari sudah terkumpul 100% bisa saja karena pembatalan tersebut driver harus bekerja sampai larut malam, setelah adanya pembatalan maka akun driver seperti lambat dalam munculnya orderan berikutnya jadi seperti diahlikan kepada driver lainnya, sulit masuknya orderan baru.<sup>98</sup>

- 7) Deka, driver Go-food yang beralamat di Jl. Air Dingin, menjelaskan bahwasannya beliau juga pernah merasakan pembatalan dan cancel orderan namun tidak pernah melakukan pelaporan terhadap pembatalan tersebut.<sup>99</sup>
- 8) Hadi, driver Go – Food yang beralamat di Jl. Air Dingin, menyatakan bahwasannya beliau kerap mendapatkan pembatalan pesanan yang mana pembatalan tersebut sering kali dengan alasan konsumen salah saat memilih pesanan yang mengharuskan membatalkan pesanan tersebut,

---

<sup>98</sup> Wawancara dengan Sudirman, tanggal 04 April 2021 di Restoran RG Fried Chicken Jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

<sup>99</sup> Wawancara dengan Deka, tanggal 04 April 2021 di Restoran RG Fried Chicken Jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

beliau menjelaskan bahwa hal ini memang sangat merugikan bagi para driver online.<sup>100</sup>

- 9) Zulham Putra, salah satu driver Gojek yang beralamat di Jl. Pahlawan Kerja yang pada tanggal 16 Agustus 2021 peneliti wawancarai menyatakan bahwa beliau sering mendapatkan pembatalan pesanan dan alasannya biasa yang sering beliau dapatkan yakni seperti salah tekan atau sering juga sudah sampai ke alamat konsumen namun handphone konsumen yang bersangkutan sudah tidak aktif dan tidak bisa dihubungi kembali.<sup>101</sup>
- 10) Riski Azra, driver online Gojek yang bertempat tinggal di Jl. Air Dingin yang juga sering menerima orderan pada layanan Go – Food menjelaskan bahwa beliau pernah mengalami pembatalan pesanan dari konsumen dan yang menjadi akibat dari pembatalan tersebut adalah kesulitan untuk mendapatkan orderan selanjutnya dan ini tidak pasti terjadi langsung pada hari itu tetapi bisa dua hari atau tiga hari kemudian dirasakan pada akun driver tersebut.<sup>102</sup>
- 11) Hendar, yang beralamat di Jl. Rumbai yang juga merupakan salah satu anggota driver online Gojek menyebutkan bahwa kerugian yang dialami oleh driver apabila terjadi pembatalan yakni antara lain ongkos atau uang minyak yang dikeluarkan untuk mengantar pesanan konsumen tersebut,

---

<sup>100</sup> Wawancara dengan Hadi, tanggal 16 Agustus 2021 di salah satu toko sembako di jalan Kaharuddin Nasution, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru

<sup>101</sup> Wawancara dengan Zulham Putra, tanggal 16 Agustus 2021 di depan Alfamart Jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

<sup>102</sup> Wawancara dengan Riski Azra, tanggal 16 Agustus 2021 di salah satu toko sembako di jalan Kaharuddin Nasution, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru



uang yang dikeluarkan untuk membayar terlebih dahulu pesanan yang telah konsumen pesan dan dampak pada akun dari driver tersebut seperti turunnya performa dan sulitnya mendapatkan orderan selanjutnya.<sup>103</sup>

- 12) Eko, salah satu driver online Gojek yang bertempat tinggal di Jl. Teropong menjelaskan bahwa sangat jarang driver online Gojek tidak pernah mendapatkan pembatalan pesanan pada layanan Go – Food dan beliau menceritakan kisah dari teman seperjuangannya yang baru saja mendapatkan pembatalan pesanan dan saat itu teman beliau sedang sedih karena dampak dari pembatalan tersebut sedang dirasakan oleh teman beliau tersebut.<sup>104</sup>
- 13) Sayuti, yang bertempat tinggal di Jl. Tengku Bey yang juga merupakan salah satu anggota driver online Gojek juga menjelaskan bahwasannya beliau pernah mengalami pembatalan pesanan pada layanan Go –Food dan biasanya alasan yang beliau terima atas pembatalan tersebut ialah tidak sengaja tertekan.<sup>105</sup>
- 14) Budi Saputra, anggota driver online Gojek yang beralamat di Jl. Kubang menceritakan bahwasannya beliau pernah mendapatkan pembatalan pesanan pada layanan Go – Food yang mana beliau juga mengherankan karena beliau pernah mendapatkan pembatalan pesanan hingga jumlah nominal yang tidak sedikit yakni sebesar Rp. 1.000.000 (Satu Juta Rupiah)

---

<sup>103</sup> Wawancara dengan Hendar, tanggal 16 Agustus 2021 di depan pertokoan jalan Kaharuddin Nasution, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru

<sup>104</sup> Wawancara dengan Eko, tanggal 16 Agustus 2021 di salah satu toko sembako di jalan Kaharuddin Nasution, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru

<sup>105</sup> Wawancara dengan Sayuti, tanggal 16 Agustus 2021 di salah satu toko sembako di jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

dan dalam pesanan tersebut menu yang dipilih ada beberapa macam dan alasan pembatalan tersebut yakni pemesanan dilakukan oleh anaknya, hal ini yang membuat beliau heran dan melaporkannya kepada kantor pusat.<sup>106</sup>

- 15) Taufik, salah satu anggota driver online Gojek yang berkediaman di Jl. Marpoyan, menyebutkan bahwasanya beliau pernah mengalami pembatalan pesanan yang mana alasan yang sering beliau terima ada beberapa macam seperti salah resto, salah memilih menu dan hal lainnya.<sup>107</sup>
- 16) Eko, driver online Gojek yang beralamat di Jl. Amanah, menjelaskan bahwa beliau pernah mengalami pembatalan pesanan pada layanan Go – Food yang mana beliau juga menyebutkan kerugian yang dialami driver juga tidak terlepas dari kerugian ongkos yang telah dikeluarkan untuk menuju ke alamat dari konsumen.<sup>108</sup>
- 17) Ardi, anggota driver online Gojek yang beralamat di Jl. Rimbo Panjang, menjelaskan bahwa beliau juga pernah mengalami pembatalan pesanan pada akun beliau pada aplikasi Go – Food, namun beliau belum pernah melakukan pelaporan kepada pihak kantor pusat.<sup>109</sup>

---

<sup>106</sup> Wawancara dengan Budi Saputra, tanggal 16 Agustus 2021 di Restoran RG Fried Chicken Jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

<sup>107</sup> Wawancara dengan Taufik, tanggal 16 Agustus 2021 di Restoran RG Fried Chicken Jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

<sup>108</sup> Wawancara dengan Eko, tanggal 16 Agustus 2021 di salah satu toko sembako di jalan Air Dingin, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

<sup>109</sup> Wawancara dengan Ardi, tanggal 16 Agustus 2021 di depan Alfamart di jalan Karya 1, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru

- 18) Yudi Handoko, salah satu driver online pada aplikasi Gojek yang bertempat tinggal di Jl. Kulim No. 4, juga membagikan cerita beliau mengenai pengalaman yang beliau pernah alami yakni pembatalan pesanan pada layanan Go – Food yang beliau nilai merugikan bagi driver online dan seharusnya hal tersebut tidak terjadi lagi untuk kedepannya.<sup>110</sup>
- 19) Siswanto Nababan, driver online pada aplikasi Gojek yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman tersebut juga membagikan cerita pengalamannya yang mana beliau pernah mengalami pembatalan pesanan dari salah satu pihak (pihak konsumen) tanpa adanya persetujuan dari pihak lainnya (driver) dan menurut beliau hal tersebut tentu merugikan bagi driver online dan seharusnya konsumen lebih bijak dalam melakukan pemesanan pada aplikasi berbasis online misalnya saja aplikasi Gojek ini.<sup>111</sup>
- 20) Riko, driver Gojek yang bertempat tinggal di Jl. Lesa Sari Tangkerang Selatan menyatakan bahwasannya beliau pernah mengalami pembatalan pesanan pada layanan Go –Food selama beliau bergabung dan menjadi anggota driver online pada aplikasi Gojek dan alasan yang diberikan oleh konsumen sangat beragam dari yang alasannya karena salah memilih

---

<sup>110</sup> Wawancara dengan Yudi Handoko, tanggal 18 Agustus 2021 di depan kantor operasional Gojek Pekanbaru di jalan Jendral Sudirman No. 88, RT. 003, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28128

<sup>111</sup> Wawancara dengan Siswanto Nababan, tanggal 18 Agustus 2021 di depan kantor operasional Gojek Pekanbaru di jalan Jendral Sudirman No. 88, RT. 003, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28128



pesanan atau alasan lain seperti tidak sengaja tertekan lalu membatalkan pesanan tersebut.<sup>112</sup>

- 21) Sepriandi, salah satu anggota driver online yang beralamat di Jl. Rindang ini juga menjelaskan bahwasannya kerugian yang dialami oleh driver online atas pembatalan pesanan tersebut harus dihentikan dengan tidak adanya pembatalan pesanan secara sepihak lagi dari konsumen.<sup>113</sup>
- 22) Abrar Chaniago, yang bertempat tinggal di Jl. Kecapi No. 66 yang juga merupakan salah satu anggota driver online Gojek yang juga sering mengambil pesanan atau orderan pada layanan Go –Food menjelaskan bahwasannya beliau pernah mengalami pembatalan pesanan Go –Food yang mana dengan alasan – alasan sama seperti kebanyakan driver yang pernah mendapatkan pembatalan pesanan juga yakni seperti tidak sengaja tertekan.<sup>114</sup>
- 23) Yosi Pratama, driver online pada aplikasi Gojek yang beralamat di Jl. Melati menyebutkan tidak hanya kerugian secara uang tunai yang dikeluarkan untuk membayar pesanan konsumen tersebut kepada restoran yang dituju tetapi juga kerugian dari ongkos atau minyak kendaraan yang

---

<sup>112</sup> Wawancara dengan Riko, tanggal 18 Agustus 2021 di depan kantor operasional Gojek Pekanbaru di jalan Jendral Sudirman No. 88, RT. 003, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28128

<sup>113</sup> Wawancara dengan Sepriandi, tanggal 18 Agustus 2021 di depan kantor operasional Gojek Pekanbaru di jalan Jendral Sudirman No. 88, RT. 003, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28128

<sup>114</sup> Wawancara dengan Abrar Chaniago, tanggal 18 Agustus 2021 di depan kantor operasional Gojek Pekanbaru di jalan Jendral Sudirman No. 88, RT. 003, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28128

dikeluarkan oleh driver dan kerugian pada akun Gojek dari driver yang mendapatkan pembatalan tersebut.<sup>115</sup>

- 24) Erik Hermanto, anggota driver online aplikasi Gojek yang beralamat di Jl. Sumber Sari No. 24 menyatakan bahwa beliau pernah mendapatkan pembatalan pesanan pada layanan Go – Food dan itu merugikan bagi beliau pribadi.
- 25) Sapto Wiragil, salah satu driver online Gojek yang bertempat tinggal di Jl. Karya Bersama menjelaskan pada saat melakukan pemesanan dan telah disetujui oleh restoran maka akan ada waktu yang diberikan sampai dengan driver menjemput pesanan konsumen ke restoran yang bersangkutan, seharusnya setelah pesanan tersebut dijemput dan akan diantarkan oleh driver kepada konsumen yang memesan standby untuk menunggu pesanan tersebut datang dan selalu mengaktifkan handphone milik konsumen tersebut agar driver dapat menghubungi konsumen tersebut hingga pesanan tersebut sampai ditangan konsumen yang memesannya.<sup>116</sup>
- 26) Hagi Dwi Putra, driver online Gojek yang beralamat di Jl. Gelatik setelah peneliti melakukan wawancara beliau menjelaskan bahwa beliau pernah mendapatkan pembatalan pesanan dari konsumen dari layanan Go – Food yang mana dengan alasan – alasan yang sering diterima juga oleh driver

---

<sup>115</sup> Wawancara dengan Yosi Pratama, tanggal 18 Agustus 2021 di depan kantor operasional Gojek Pekanbaru di jalan Jendral Sudirman No. 88, RT. 003, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28128

<sup>116</sup> Wawancara dengan Sapto Wiragil, tanggal 18 Agustus 2021 di Jalan Karya 1 (Belakang UIR), Gg. Miduk, Bukit Raya, Pekanbaru

online lainnya, harapan beliau hal tersebut tidak lagi terulang jika konsumen ingin membatalkan pesanan sebaiknya berbicara terlebih dahulu kepada driver yang bersangkutan (adanya persetujuan antara konsumen dan driver).<sup>117</sup>

- 27) Saleh Umar S, driver yang beralamat di Jl. Puyuh Mas No. 48, menjelaskan bahwasannya beliau juga pernah mengalami pembatalan pesanan dari layanan Go – Food, beliau menjelaskan juga apabila terjadi pembatalan seperti itu driver online dapat melaporkan kepada pihak kantor pusat untuk seterusnya akan di dalam lagi kejadian tersebut jika benar hal tersebut merupakan salah dari konsumen maka dana yang dikeluarkan oleh driver untuk membayar pesanan tersebut kepada restoran tersebut akan digantikan dengan bentuk pengembalian saldo Go-Pay driver online.<sup>118</sup>
- 28) Ali Amsal, salah satu driver online Gojek yang beralamat di Jl. Gelatik, menjelaskan bahwasannya beliau pernah mengalami pembatalan pesanan pada layanan Go – Food mengenai alasan sama seperti driver online lainnya karena menurut beliau alasan – alasan tersebut hanya semata – mata alasan saja dan tidak tentu kebenarannya oleh sebab itu beliau sangat menyayangkan tindakan pembatalan sepihak dari konsumen tersebut.<sup>119</sup>

---

<sup>117</sup> Wawancara dengan Hagi Dwi Putra, tanggal 18 Agustus 2021 di depan kantor operasional Gojek Pekanbaru di jalan Jendral Sudirman No. 88, RT. 003, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28128

<sup>118</sup> Wawancara dengan Saleh Umar S, tanggal 18 Agustus 2021 di depan kantor operasional Gojek Pekanbaru di jalan Jendral Sudirman No. 88, RT. 003, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28128

<sup>119</sup> Wawancara dengan Ali Amsal , tanggal 18 Agustus 2021 di depan kantor operasional Gojek Pekanbaru di jalan Jendral Sudirman No. 88, RT. 003, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28128



- 29) Heru, anggota driver online Gojek yang bertempat tinggal di Jl. Karya Rumbai Pesisir, menjelaskan bahwasannya beliau pernah mendapatkan pembatalan pesanan dari layanan Go – Food yang mana beliau menjelaskan bahwasannya hal tersebut dapat merugikan driver online yang bersangkutan.<sup>120</sup>
- 30) Asmel Pribadi, salah satu anggota driver online Gojek yang bertempat tinggal di Jl. Puyung Mas, yang mana peneliti melakukan wawancara bersama beliau mengenai pembatalan pesanan pada layanan Go – Food dan beliau menjelaskan bahwasanya driver online yang mengalami pembatalan pesanan dapat melaporkan kejadian tersebut kepada pihak kantor pusat setelahnya pihak kantor pusat akan mencari tahu kebenaran kejadian tersebut dan apabila benar kejadian tersebut merupakan kesalahan dari konsumen yang membatalkan maka driver online tersebut akan menerima ganti kerugian berupa pengembalian saldo Go – Pay dengan nominal yang sama saat driver online tersebut membayarkan pesanan konsumen kepada restoran yang dipilih oleh konsumen dalam pesannya.<sup>121</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan 30 orang driver online yang pernah mendapatkan pembatalan pesanan pada layanan *Go – Food* oleh konsumen dapat dilihat bahwasannya hampir seluruh driver online Gojek

---

<sup>120</sup> Wawancara dengan Heru, tanggal 18 Agustus 2021 di depan kos – kosan Islamiyah Putri, Gg Sutra, jalan karya 1

<sup>121</sup> Wawancara dengan Asmel Pribadi , tanggal 18 Agustus 2021 di depan kantor operasional Gojek Pekanbaru di jalan Jendral Sudirman No. 88, RT. 003, Tangkerang Tengah, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28128

pernah mendapatkan pembatalan pesanan pada layanan Go – Food hal tersebut dilatar belakangi dengan disediakannya fitur untuk membatalkan pesanan yang mana baik konsumen maupun driver online dapat membatalkan pesanan tersebut. Berdasarkan ketentuan pada perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) dengan driver online tidak menyebutkan dan mengatur secara detail mengenai pembatalan pemesanan pada layanan Go – Food tersebut, dalam perjanjian kemitraan tersebut hanya menyebutkan dan mengatur bahwasannya apabila terjadi suatu permasalahan maka penyelesaian permasalahan tersebut diutamakan untuk menempuh jalur kekeluargaan atau dengan cara musyawarah, namun apabila dengan cara kekeluargaan tersebut tidak dapat menemukan hasil yang baik maka dapat dilakukan penyelesaian secara hukum. Pihak driver online hanya akan di arahkan apabila terjadi suatu permasalahan untuk segera menghubungi call center pusat atau pihak kantor Gojek yang ada di Jakarta untuk selanjutnya akan menerima arahan dan akan diselesaikan permasalahan tersebut oleh pihak kantor pusat.

Menurut hemat penulis seharusnya ketentuan mengenai pertanggung jawaban dan penyelesaian permasalahan berkaitan dengan pembatalan pemesanan pada layanan Go – Food tersebut diatur secara detail di dalam perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) dengan driver online yang mana diketahui bahwasannya hubungan kemitraan memiliki makna yakni<sup>122</sup> hubungan bisnis yang memiliki prinsip untuk saling menguntungkan dengan posisi para

---

<sup>122</sup><https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20668/saat-hubungan-kemitraan-menjadi-hubungankerja#:~:text=Hubungan%20kemitraan%2C%20kata%20Agus%2C%20bersifat,ketenaga%20kerjaan%20yang%20sifatnya%20atasan%2Dbawahan> diakses pada 26 Agustus 2021 pukul 20.31 WIB

pihak yang setara. Kemitraan pada esensinya adalah dikenal dengan istilah gotong royong atau kerjasama dari berbagai pihak, baik secara individual maupun kelompok,. Kemitraan adalah suatu kesepakatan dimana seseorang, kelompok atau organisasi untuk bekerjasama mencapai tujuan, mengambil dan melaksanakan serta membagi tugas, menanggung bersama baik yang berupa resiko maupun keuntungan, meninjau ulang hubungan masing – masing secara teratur dan memperbaiki kembali kesepakatan bila diperlukan.<sup>123</sup>

Adapun ketentuan – ketentuan yang terdapat di dalam perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) dengan driver online antara lain:

#### POINT KE 12 : PENYEMPAIAN LAPORAN DAN PENYELESAIAN MASALAH.

12.1 Apabila Anda mengalami gangguan sistem, mengetahui atau menduga bahwa Akun Anda diretas, digunakan atau disalahgunakan oleh pihak lain, atau apabila perangkat ponsel atau tablet pribadi Anda hilang, dicuri, diretas atau terkena virus, segera laporkan kepada Kami sehingga Kami dapat segera mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari penggunaan, penyalahgunaan, atau kerugian yang timbul atau mungkin timbul lebih lanjut. Kami tidak bertanggung jawab terhadap Akun Anda, keamanan dan kerahasiaan Akun Anda, termasuk

---

<sup>123</sup> Agustina Risambessy, Raja B. D. Sormin, Stenly J. Ferdinandus, Strategi Kemitraan Dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha Pengolahan Dan Pemasaran Rumput Laut Di Wilayah Kota Ambon Dan Kabupaten Maluku Tenggara Barat, Universitas Pattimura Ambon, Hal. 196



nama terdaftar, alamat surat elektronik terdaftar, nomor telepon genggam terdaftar, setiap informasi yang dihasilkan dan dikirim oleh sistem Kami.

- 12.2 Untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, sanggahan, dan lain-lain (“Laporan”), Anda perlu memberikan informasi yang cukup, termasuk namun tidak terbatas pada, ringkasan fakta yang terjadi, bukti-bukti yang Anda miliki, nomor pesanan, informasi mengenai Akun Anda dan Informasi Pribadi, seperti alamat surat elektronik dan nomor telepon genggam terdaftar.
- 12.3 Untuk menanggapi setiap Laporan yang Anda sampaikan, Kami akan melakukan verifikasi terlebih dahulu dengan mencocokkan informasi yang Anda berikan dan Informasi Pribadi Anda yang terdapat dalam sistem Kami. Jika diperlukan, Kami dapat secara langsung meminta Anda memberikan informasi yang diperlukan untuk tujuan verifikasi.
- 12.4 Kami dapat menolak untuk menindaklanjuti Laporan Anda jika informasi yang Anda berikan tidak cocok dengan Informasi Pribadi yang terdapat dalam sistem Kami atau apabila Laporan disampaikan terkait, terhadap, atas nama atau oleh pihak lain yang berbeda dengan pemilik Akun yang bersangkutan yang terdaftar secara resmi pada sistem Kami. Kami dapat memberhentikan tindak lanjut terhadap Laporan Anda jika Kami, dengan kebijakan Kami sepenuhnya, menganggap bahwa Laporan Anda tidak didukung oleh fakta-fakta yang cukup dan jelas, atau telah selesai. Kami juga dapat meneruskan Laporan Anda kepada Pengguna

atau Penumpang untuk diselesaikan secara langsung oleh Anda dan Pengguna atau Penumpang.

12.5 Terhadap Laporan tertentu terkait Layanan Mitra, Kami dapat, dengan kebijakan Kami sepenuhnya, memfasilitasi pertemuan antara Anda dan Pengguna atau Penumpang untuk tujuan penyelesaian masalah secara damai dan kekeluargaan. Dalam hal demikian, jika Anda merasa tetap perlu mengambil tindakan lain, termasuk tindakan hukum apapun, Anda dapat melakukannya atas tanggung jawab pribadi Anda sepenuhnya.

12.6 Terhadap Laporan tertentu terkait fitur keuangan dalam Aplikasi Mitra yang disediakan oleh Rekan Usaha Gojek, Kami dapat mengembalikan dana Anda melalui cara yang ditentukan oleh Kami atau bersama-sama dengan Rekan Usaha Gojek, berdasarkan kebijakan Kami sepenuhnya. Kami tidak akan mengembalikan dana kepada pihak lain yang berbeda dengan kredensial terdaftar pada Akun atau Rekan Usaha Gojek, termasuk apabila Anda menggunakan kredensial pihak lain untuk melakukan pembayaran melalui fitur yang ada di dalam Aplikasi Mitra.

#### POINT KE 21 : PERSELISIHAN.

21.1 Ketentuan Penggunaan Mitra ini (dan setiap dan seluruh perselisihan yang timbul dari atau sehubungan dengan Ketentuan Penggunaan Mitra ini (termasuk dugaan pelanggaran, atau penolakan terhadap keabsahan atau keberlakuan Ketentuan Penggunaan Mitra ini atau ketentuan apapun dari

Ketentuan Penggunaan Mitra ini) akan tunduk pada Hukum yang Berlaku di Indonesia.

21.2 Setiap dan seluruh perselisihan yang timbul dari atau sehubungan dengan Ketentuan Penggunaan Mitra ini akan diselesaikan secara musyawarah. Apabila perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender maka Kami dan Anda sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dimaksud melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, dengan tidak mengurangi hak Gojek untuk mengajukan laporan, gugatan atau tuntutan baik perdata maupun pidana melalui Pengadilan Negeri, Kepolisian atau instansi terkait lainnya yang berwenang dalam wilayah Negara Republik Indonesia.

#### POINT KE 23: CARA MENGHUBUNGI KAMI.

Anda dapat menghubungi Kami melalui surat elektronik ke alamat [driversupport@gojek.com](mailto:driversupport@gojek.com) atau melalui telepon ke nomor (021) 50849022. Semua korespondensi Anda akan dicatat, direkam dan disimpan untuk arsip Kami.<sup>124</sup>

Menurut hemat penulis, berdasarkan ketentuan – ketentuan yang terdapat di dalam perjanjian kemitraan di atas tidak diatur secara detail mengenai pembatalan pesanan pada layanan Go – Food yang mana hal tersebut dapat memicu kerugian bagi sebeah pihak dan mengakibatkan ketidakpastian hukum , oleh sebab itu maka jika di dalam perjanjian kemitraan tersebut termuat secara detail aturan yang

<sup>124</sup> <https://www.gojek.com/app/driver-contract/> diakses pada 15 September 2021, 14.15 WIB



berkenaan dengan permasalahan pembatalan pemesanan sepihak yang dilakukan oleh konsumen, maka perjanjian tersebut akan menjamin perlindungan hukum bagi driver online yang mendapatkan pembatalan pesanan pada layanan *Go – Food*.

Adapun pengertian perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon yakni, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak – hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan<sup>125</sup> sehingga bagi driver online yang mendapatkan pembatalan pesanan pada layanan *Go – Food* memiliki pengetahuan serta secara jelas dapat mengambil tindakan yang seharusnya dilakukan atas pembatalan pesanan tersebut. Hal ini dilakukan agar terciptanya tujuan saling menguntungkan bagi para pihak yang melakukan hubungan kemitraan.

Mengenai pola kemitraan secara umum dapat diartikan sebagai bentuk kerja sama yang saling menguntungkan antara dua pihak atau lebih untuk mencapai tujuan bersama.<sup>126</sup> Menurut Thoby Mutis, kemitraan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih manfaat bersama maupun keuntungan bersama sesuai prinsip saling membutuhkan dan saling mengisi sesuai kesepakatan yang muncul.

---

<sup>125</sup> <https://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses pada 16 September 2021 14.40 WIB

<sup>126</sup> <https://www.google.com/amp/s/www.hestanto.web.id/teori-pola-kemitraan-menurut-para-ahli/amp/> diakses pada 26 Agustus 2021 pukul 21.12 WIB

Menurut Dr. Muhammad Jafar Hafisah, kemitraan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling membutuhkan dan saling membesarkan. Karena merupakan strategi bisnis maka keberhasilan kemitraan sangat ditentukan oleh adanya kepatutan diantara yang bermitra dalam menjalankan etika bisnis.<sup>127</sup>

Menurut Lan Lion, mengatakan bahwa kemitraan adalah suatu sikap menjalankan bisnis yang diberi ciri dengan hubungan jangka panjang, suatu kerjasama bertingkat tinggi, saling percaya, dimana pemasok dan pelanggan berniaga satu sama lain untuk mencapai tujuan bisnis bersama.<sup>128</sup>

Kunci keberhasilan dalam memberikan peluang untuk meningkatkan peran usaha kecil adalah melalui program kemitraan dimana pemerintah Indonesia dalam hal ini presiden telah merencanakan program kemitraan pada tanggal 14 Januari 1991. Program kemitraan melalui keterkaitan bapak angkat dan mitra usaha tersebut mengatur hubungan kerjasama keterkaitan antara usaha besar dan usaha menengah dengan usaha kecil.<sup>129</sup>

Pada penelitian ini, agar mendapatkan informasi dan data – data lainnya mengenai pelaksanaan tanggung jawab PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK) kantor operasional pekanbaru atas pembatalan pesanan Go – Food oleh konsumen maka peneliti juga melakukan wawancara (pada tanggal 1 April 2021)

<sup>127</sup> <https://www.psychologymania.com/2013/08/pengertian-kemitraan.html?m=1> diakses pada 16 September 2021, 12.00 WIB

<sup>128</sup> Linton L., 1995, *Partnership Modal Ventura*, PT. IBEC : Jakarta, Hal. 8

<sup>129</sup> James dan Akrasana, 1993, *Aspek – Aspek Financial Usaha Kecil dan Menengah*, LP3ES : Jakarta, Hal. 20

kepada admin PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) Kantor Operasional Pekanbaru yang beralamat di Halte Dupa, Jl. Jendral Sudirman No. 88, Tangkerang Tengah, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28128. Hasil dari wawancara tersebut antara lain sebagai berikut:

*Apakah driver online pada aplikasi gojek hanya fokus pada satu layanan saja?*

Tidak, setiap driver online gojek dapat mengambil orderan yang masuk, baik itu dari layanan Go-ride, Go-food, G-send dan lainnya tergantung orderan yang masuk pada saat itu.

*Apakah pernah terjadi permasalahan pembatalan pesanan pada layanan Go-food?*

Kalau untuk permasalahan tersebut kami tidak tahu laporannya karena laporan tersebut tidak melalui kantor operasional disini tetapi langsung ke pihak pusat.

*Bagaimana pihak Gojek menyelesaikan permasalahan tersebut?*

Untuk permasalahan tersebut tanggung jawab dari kami pihak gojek kalau ada kejadian pembatalan pesanan Go-food ada beberapa tahapan yakni pertama, driver go- food melaporkan melalui aplikasi driver yakni ada tersedia akses untuk driver untuk melaporkan kejadian yang dialami oleh driver go-food, setelah itu driver go-food menyerahkan kerugian driver contohnya seperti makanan, minuman dan lain – lain pesanan konsumen yang dibatalkan kepada panti asuhan, setelah foto



dengan pengurus panti asuhan tersebut foto tersebut dilampirkan dan menjadi bukti untuk driver go – food mengklaim ganti kerugian yang dialami driver go-food, setelah itu dalam waktu 2x24 jam pihak pusat akan menggantikan kerugian yang dialami oleh driver go-food dalam bentuk saldo.

*Apakah sama pembatalan pesanan (cancel) dengan orderan fiktif?*

Beda, kalau pembatalan pesanan itu pesanan udah dipesan lalu dibatalkan biasanya dengan disertai alasan – alasan dan dalam aplikasi Gojek sendiri memang tersedia fitur untuk membatalkan pesanan sampai dengan waktu yang ditentukan konsumen tidak dapat membatalkannya lagi kalau proses ganti kerugiannya seperti yang dijelaskan tadi dan biasanya yang terjadi pada driver gojek ya pembatalan atau cancel ini, kalau orderan fiktif biasanya bisa terjadi karena driver tidak berhati – hati dan tidak melihat detail orderan dan alamat pemesan atau konsumen, orderan fiktif ini biasa dalam bentuk misalnya alamat pemesan ternyata tidak ada secara nyata atau hal lainnya, untuk ganti kerugian bisa dilaporkan namun pihak pusat akan cek ulang apakah itu kesalahan pemesan atau disertai ketidak hati – hatian dari driver gojek. Orderan fiktif ini jarang terjadi karena telah banyak korban dari orderan fiktif jadi driver gojek jauh lebih berhati – hati

untuk menerima pesanan jadi sekarang sudah jarang terjadi dan menimpa driver gojek.

Dari jawaban responden diatas dapat dilihat bahwa bagi pihak driver go – food yang mengalami kerugian atas pembatalan pesanan go – food oleh konsumen tanpa kesepakatan bersama (pembatalan sepihak), pihak PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) menanggung kerugian tersebut namun harus terbukti dengan jelas bahwa hal tersebut memang bukan hal yang disengaja dan benar adanya kerugian yang ditanggung oleh pihak driver go-food. Penggantian kerugian tersebut dilakukan selama 2x24 jam sejak pelaporan dan dalam pelaporan kepada kantor pusat maka pihak driver *go-food* yang dirugikan tersebut harus mengisi pelaporan dan memberikan pesanan yang dibatal kan tersebut contohnya seperti makanan, minuman dan lain – lainnya kepada panti asuhan dengan bukti berupa foto bersama dengan pengurus panti asuhan tersebut. Ganti kerugian tersebut akan di gantikan dengan penambahan atau pengembalian saldo driver go-food sesuai dengan kerugian yang dialami pihak driver.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan admin PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) Kantor Operasional Pekanbaru mengenai pembatalan pesanan atau cancel orderan berbeda dengan orderan fiktif karena pada pembatalan pesanan atau cancel orderan memang tersedia fitur pembatalannya di aplikasi gojek dan biasanya disertai dengan alasan – alasan yang konsumen cantumkan pada saat pembatalan pesanan tersebut, namun untuk orderan fiktif ialah pembatalan pesanan dimana biasanya alamat yang dicantumkan oleh konsumen tidak benar adanya atau biasanya konsumen tidak dapat lagi dihubungi oleh driver

online tersebut setelah pesanan tersebut diterima driver online, untuk penyelesaian ganti kerugian antara pembatalan pesanan dan orderan fiktif pun berbeda fitur pelaporannya.

### **B. Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Oleh Driver Online *Go-Food* Apabila Terjadi Pembatalan Pesanan *Go-food* Oleh Konsumen Dalam Metode Pembayaran *Cash On Delivery***

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan bersama dengan admin gojek kantor operasional pekanbaru dan bersama 30 orang driver online yang pernah mendapatkan pembatalan pesanan pada layanan *Go-food* dapat dilihat bahwasannya, mengenai pembatalan pesanan yang dilakukan oleh konsumen atas pesanan *Go-food* yang dilakukan dalam metode pembayaran *cash on delivery* atau COD yakni metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat setelah pesanan dari kurir diterima oleh pembeli<sup>130</sup>, banyak dari driver *Go-food* yang tidak melakukan pelaporan ganti kerugian karena waktu yang lumayan lama dan yang sebenarnya dituntut untuk diganti kerugian tersebut bukanlah berupa materinya saja namun pengembalian performa untuk driver agar tidak sulit mendapatkan pesanan atau orderan selanjutnya. Jika terjadi pembatalan pesanan yang jumlahnya tidak banyak biasanya driver *Go-food* mengikhhlaskan saja kerugian tersebut tetapi jika orderan tersebut dalam jumlah yang banyak dan kerugian tersebut dirasa besar maka driver *Go-food* melakukan pelaporan kepada pihak *Gojek* pusat yakni di Jakarta.

<sup>130</sup><https://www.google.com/search?q=pengayaran+cod+adalah&oq=pengayaran+cod+adalah&aqs=chrome..69i57j69i177j69i58j69i60l2.3955j0j4&client=ms-android-oppo&sourceid=chrome-mobile&ie=UTF-8> diakses pada 26 Agustus 2021 pukul 21.47 WIB



Adapun beberapa akibat yang akan diterima oleh driver online atas pembatalan pesanan pada layanan *Go – Food* antara lain sebagai berikut:

- a) Cancel orderan bisa berdampak pada turunnya performa driver online

Performa driver merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh driver agar mendapatkan insentif hariannya saat mencapai poin tertentu.

- b) Menaikkan performa driver itu tidak mudah

Menaikkan performa driver tidaklah mudah. Jika di awal sebelum pembatalan tersebut performa driver bisa mencapai 100%, maka jika terjadi satu kali pembatalan saja, maka performa driver tidak akan kembali ke 100% lagi. Dampak dari turunnya performa driver membuat driver lebih berjuang untuk menaikkannya, yang berarti driver membutuhkan waktu lebih untuk bekerja seharian tersebut.

- c) Bisa jadi pembatalan tersebut membuat akun driver menjadi gagu

Di aplikasi *Gojek*, penyebab akun gagu juga bisa disebabkan oleh performa driver yang buruk atau karena sering cancel order. Riwayat cancel order sendiri bisa terjadi karena driver sendiri yang melakukan pembatalan ataupun alasan pelanggan yang membatalkan.

Riwayat pembatalan pelanggan bisa terekam di riwayat driver apabila pelanggan melakukan pembatalan dengan alasan “driver meminta pembatalan” efeknya driver akan sulit mendapatkan orderan atau sering disebut akun gagu.

d) Ada kalanya pembatalan itu tidak disertai notifikasi di aplikasi

Pembatalan pesanan dapat dilakukan dan sah – sah saja dilakukan sepanjang hal itu disertai alasan yang jelas dan di sepakati oleh konsumen dan driver karena tidak kecil kemungkinan bahwasannya notifikasi pembatalan yang dilakukan oleh konsumen tidak muncul pada akun driver sehingga driver online telah mengantarkan pesanan konsumen ke alamat yang tersedia di pesanan tersebut, tentunya hal ini akan merugikan bagi driver online dengan biaya ongkos yang telah dikeluarkannya dan juga biaya untuk membayar dahulu pesanan konsumen kepada restoran yang bersangkutan.<sup>131</sup>

Menurut aturan dan tata cara yang di tentukan didalam perjanjian antara PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) dengan driver online Gojek yakni dimana jika terjadinya suatu pembatalan pesanan atau cancel orderan maka cara menyelesaikannya ialah dengan melaporkan kepada pihak pusat PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) yang berada di Jakarta setelah melakukan pelaporan orderan tersebut disumbangkan atau diserahkan kepada panti asuhan dengan adanya bukti foto bersama dengan pengurus panti asuhan setelah itu PT.Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) akan mengganti kerugian dalam bentuk saldo.

Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen kepada driver online atas orderan *Go – Food* termasuk ke dalam tindakan Perbuatan Melawan Hukum,

---

<sup>131</sup> <https://gojkeblog.com/7-alasan-tidak-cancel-orderan-ojek-online/> diakses pada 26 Agustus 2021 pukul 21.39 WIB

karena dianggap pembatalan sepihak tidak didasari dengan alasan yang dibenarkan menurut kesepakatan mereka para pihak.

Pemutusan perjanjian memang diatur dalam KUHPerdara pasal 1266, dalam pembatalan haruslah memenuhi syarat – syarat bahwa perjanjian tersebut bersifat timbal balik, harus ada wanprestasi dan pembatalannya harus memintakan pada hakim (pengadilan). Namun jika pembatalan yang dilakukan tidak memenuhi syarat – syarat tersebut, maka dapat dikatakan perbuatan pembatalan tersebut melanggar undang – undang, yaitu melanggar pasal 1266 KUHPerdara. pembatalan perjanjian sepihak tanpa alasan yang sah, yakni tidak memenuhi syarat yang tertera dalam pasal 1266 KUHPerdara, termasuk dalam perbuatan melawan hukum, apalagi jika pembatalan perjanjian tersebut sebagai akibat memanfaatkan posisi dominannya untuk melakukan kesewenang – wenangan kepada pihak lain yang lebih lemah atau mempunyai kedudukan yang merugikan. Hal ini termasuk dalam perbuatan melawan hukum.<sup>132</sup>

Di Indonesia mengenai perbuatan hukum biasanya mengutip ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata, berbunyi sebagai berikut:

“ Setiap perbuatan hukum yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain, mewajibkan kepada itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut.”

Pendapat Mahkamah Agung atas permasalahan hukum yang timbul dari pembatalan perjanjian secara sepihak, Mahkamah Agung (MA) sudah memiliki pendapat yang konsisten. Mahkamah Agung berpendapat bahwa jika salah satu pihak yang telah mengadakan perjanjian dengan pihak lain, membatalkan

---

<sup>132</sup> <http://etheses.uin-malang.ac.id>



perjanjian tersebut secara sepihak, maka pihak yang telah membatalkan perjanjian tersebut secara sepihak telah melakukan perbuatan melawan hukum.

Mahkamah Agung berpandangan bahwa Pemutusan perjanjian secara sepihak termasuk dalam perbuatan melawan hukum, telah menjadi yurisprudensi tetap di Mahkamah Agung. Hal ini dikarenakan Mahkamah Agung telah secara konsisten menerapkan sikap hukumnya tersebut diseluruh putusan dengan permasalahan serupa sejak tahun 2014.<sup>133</sup>

Berdasarkan yurisprudensi Mahkamah Agung No. 4/Yur/Pdt/2018, menyatakan:

“ Pemutusan perjanjian secara sepihak termasuk dalam perbuatan yang melawan hukum”.

Atas perbuatan melawan hukum tersebut, seseorang dapat mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum untuk meminta ganti kerugian atas tindakan salah satu pihak yang membatalkan perjanjian secara sepihak. Dan ketentuan tersebut dapat disimpulkan jika permintaan ganti kerugian atas pembatalan perjanjian secara sepihak harus memenuhi adanya pelanggaran hukum dan kerugian yang nyata.<sup>134</sup>

Menurut hemat penulis, dilatar belakangi oleh ketentuan – ketentuan mengenai perbuatan melawan hukum maka kedudukan driver online untuk mengajukan pelaporan atas kerugian yang dialaminya merupakan hak yang dapat

<sup>133</sup><https://putusan3.mahkamahagung.go.id/yurisprudensi/detail/11e93a5d81af6c1c9b74313430313239.html> diakses pada 15 September 2021, 12.24 WIB

<sup>134</sup> <https://eap-lawyer.com/upaya-hukum-terhadap-pembatalan-perjanjian-secara-sepihak/> diakses pada 15 September 2021, 13.00 WIB

diambil oleh driver online tersebut yang mana akan menimbulkan kepastian hukum bagi driver online.

Berdasarkan tesis Rizky Rahmatullah yang berjudul “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara Online”, yang mana beliau mewawancarai Humas dari PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK) kantor operasional Pekanbaru yakni Bapak Fahrurrozi yakni hasil wawancara tersebut mengungkapkan bahwa dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GOJEK), bahwa setelah driver mendapatkan orderan maka wajib bagi driver untuk melakukan konfirmasi kepada konsumen apapun yang terjadi selama dia belum dibebaskan dari tanggung jawabnya.<sup>135</sup>

Menurut Gustav Radbruch, hukum harus mengandung 3 (tiga) nilai identitas, yaitu sebagai berikut:<sup>136</sup>

- i. Asas kepastian hukum (*rechtmatigheid*), Asas ini meninjau dari sudut yuridis;
- ii. Asas keadilan hukum (*gerechtigheid*), Asas ini meninjau dari sudut filosofis, dimana keadilan adalah kesamaan hak untuk semua orang di depan pengadilan;
- iii. Asas kemanfaatan hukum (*zwech matigheid* atau *doelmatigheid* atau *utility*).

---

<sup>135</sup> Rizky Rahmatullah, 2021, Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Sacara Online, Tesis Universitas Islam Riau, Hal.101

<sup>136</sup> <https://www.kejari-bone.go.id/artikel/detail/1/analisa-konsep-keadilan-kepastian-dan-kemanfaatan-dalam-penegakan-hukum-tindak-pidana-pertambangan.html> diakses pada 12 Oktober 2021, 13.29 WIB

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan perundang-undangan dibuat dan diundangkan secara pasti, karena mengatur secara jelas dan logis, maka tidak akan menimbulkan keraguan karena adanya multitafsir sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Konflik norma yang ditimbulkan dari ketidakpastian peraturan perundang-undangan dapat berbentuk kontestasi norma, reduksi norma, atau distorsi norma.

Menurut Hans Kelsen, hukum adalah sebuah Sistem Norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang deliberatif. Undang-Undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum

Menurut Utrecht kepastian hukum mengandung dua pengertian; pertama adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua berupa keamanan bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu.



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian peneliti dan pembahasan yang sudah dibahas pada bab iii, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Pertanggung jawaban PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) kepada driver online atas pembatalan pesanan Go-Food tidak diatur secara detail di dalam perjanjian kemitraan antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) dengan driver online. Namun untuk pertanggung jawaban atas pembatalan sepihak tersebut dari pihak PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) menggantikan kerugian yang dialami oleh driver online dengan ketentuan driver online harus melaporkan kejadian tersebut kepada call center pusat PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) di Jakarta dan akan diperiksa oleh pihak pusat mengenai kebenaran kejadian tersebut, jika laporan tersebut terbukti merupakan tindakan pembatalan sepihak oleh konsumen kepada driver online maka pihak pusat akan menggantikan kerugian yang dialami oleh driver online tersebut dengan mengembalikan dana yang driver keluarkan untuk membayar pesanan yang di batalkan melalui penambahan saldo Go-Pay driver online. Namun untuk kerugian berupa waktu dan tenaga yang dikeluarkan driver online pada saat pengantaran makanan tersebut serta performa yang turun akibat pembatalan tersebut tidak dapat digantikan yang artinya driver tetap

mengalami akibat dari turunnya performa yakni sulitnya menerima orderan selanjutnya dan akibat ini dapat dirasakan pada hari yang sama dengan pembatalan tersebut atau di hari berikutnya.

- 2) Upaya penyelesaian dalam hal terjadinya pembatalan pesanan *Go - Food* oleh konsumen dalam metode pembayaran *Cash On Delivery*, bahwa berdasarkan ketentuan perjanjian antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (*Gojek*) dengan driver online *gojek* apabila terjadi suatu permasalahan maka diutamakan terlebih dahulu untuk menyelesaikan dengan melalui musyawarah, yang mana didahului dengan melakukan pengaduan atau pelaporan pada akun driver online. Namun berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama beberapa driver online dan juga berdasarkan data – data yang peneliti dapatkan bahwa banyak dari pihak driver yang mengalami kerugian atas pembatalan pesanan pada layanan *Go – Food* tidak melaporkan permasalahan tersebut kepada pihak pusat yang mana alasan tidak melaporkannya antara lain yakni karena lamanya proses pelaporan dan merasa tidak tega untuk menyumbangkannya kepanti asuhan apabila jumlah pesanan tidak terlalu banyak. Oleh sebab itu banyak driver online yang mendapatkan pembatalan pesanan pada layanan *Go – Food* hanya mengiklaskan saja kerugian tersebut dan tidak melaporkannya kepada pihak pusat kantor *gojek*.

## B. Saran

Adapun beberapa saran yang peneliti berikan yakni sebagai berikut:

1. Seharusnya PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) tidak menyediakan fitur pembatalan pesanan atau tetap menyediakan namun pembatalan tersebut harus atas dasar kesepakatan bersama, jika hanya sebelah pihak maka harus ada ketentuan khusus bagi yang membatalkan dan yang dirugikan.. Sebaiknya PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) memberikan ketentuan bahwasannya apabila pembatalan dilakukan oleh salah satu pihak saja dan didasari oleh alasan yang tidak wajar untuk menjadi alasan membatalkan pesanan maka pembatalan tersebut tidak dapat dilakukan dan diwajibkan bagi yang membatalkan tersebut untuk mengganti kerugian atau tetap memenuhi kewajibannya, begitupun jika driver online Gojek yang dibatalkan pesannya maka sebaiknya PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) tidak akan menurunkan performa dalam artianya akibat dari pembatalan pesanan tersebut tidak mengakibatkan penurunan dari performa driver online Gojek apabila alasan yang diberikan konsumen yang membatalkan tersebut tidak wajar.
2. Sebaiknya pihak driver online Gojek memanfaatkan akses yang mana pihak driver online Gojek dapat membuat laporan apabila terjadi suatu permasalahan berkaitan dengan Gojek, untuk waktu respon dari pihak PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) harus diperhatikan karena hal ini untuk menunjang keadilan bagi pihak driver online Gojek yang mengalami suatu permasalahan agar dapat diselesaikan dengan segera, dan sebaiknya



ada kebijakan berkaitan dengan efek pembatalan pesanan tersebut dengan performa dari driver online karena driver online dalam kondisi tersebut merupakan pihak yang dirugikan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Abbas Salim, *Manajemen Trasportasi*, PT. RajaGravindo, Jakarta, 2004.

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

Achmad Ichsan, *Hukum Perdata*, PT. Pembimbing Masa, Jakarta, 1969.

Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012

Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

Bahder Johan Nasution, *Negara Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Mandar Maju, Bandung, 2012.

Bayu Seto Hardjowahono, *Dasar-Dasar Hukum Perdata Internasional* Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

Dikdik M.Arief Mansur, Elisatris Gultom, *cyber Law*, Refika Aditama, Bandung, 2005.

Djojodirdjo, M.A. Moegni, *Perbuatan melawan hukum : tanggung gugat (aansprakelijkheid) untuk kerugian, yang disebabkan karena*

*perbuatan melawan hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1979.

Doni Wijayano, *Go-jek For Every Need*, PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo, 2018.

DR. Andi Hamzah, SH, *Asas Asas Hukum Pidana*, Rineka Cipta, Jakarta, 1994.

E. Suherman, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan* (Kumpulan Karangan), Cet. II, Alumni, Bandung, 1979.

Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2009.

Hamzah Hatrik, SH. MH. *Asas Pertanggungjawaban Korporasi Dalam Hukum Pidana Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, 1996.

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

Jeane neltje saly, *usaha kecil, penanaman modal asing dalam peresfektif*

*pandangan internasional*, Badan pembinaan hukum nasional, Jakarta, 2001.

Johannes Ibrahim dan Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis Dalam Perspektif Mnesia*



*Modern*, PT. Refika Aditama, Jakarta, 2004.

James dan Akrasana, *Aspek – Aspek Financial Usaha Kecil dan Menengah*,

LP3ES : Jakarta, 1993

J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.

Komariah, SH, Msi, *Edisi Revisi Hukum Perdata*, Universitas

Muhammadiyah Malang, Malang, 2001.

Linton L., *Partnership Modal Ventura*, PT. IBEC : Jakarta, 1995

Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan dalam KUH Perdata Buku*

*Ketiga*, Yurisprudensi, Doktrin, serta Penjelasan, Citra Aditya Bakti,

Bandung, 2015.

Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti,

Jakarta, 2001.

Mohammad jafar hafsa, *Kemitraan Usaha*, Sinar Harapan, Jakarta, 2000

M. tohar, *Membuka Usaha Kecil*, Kanisius, Yogyakarta , 2000.

Munir Fuady, *Hukum Kontrak (dari sudut pandang hukum bisnis)*, Citra Aditya

Bakti, Bandung, 1999.

M. Yahya Hararap, *Segi-Segi Hukum Perikatan*, PT. Alumni, Bandung, 1982.

Notoatmodjo, Soekidjo, Pendidikan dan Perilaku Kesehatan, Rineka Cipta,

Jakarta, 2003.

Nur Syam Aksa, *Pengantar Transportasi Wilayah Dan Kota* ,Cet. I,

Universitas Alauddin, Makasar, 2014.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cet8, Kencana, Jakarta, 2013

Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok – Pokok Hukum Perjanjian*, Cetak Pertama,

Liberty, Yogyakarta, 1985.

Richardus eko Indrajit, Richardus Djokopranoto, *Proses Bisnis Outsourcing*,

Gerasindo, Jakarta, 2003.

Ridwan H. R, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta,

2006.

Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif*

*Perbandingan (Bagian Pertama)*, FH UII Press, Yogyakarta, 2014.

R.Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT.Alumni, Bandung, 1984.

Ryeke Ustadiyanto, *Framework e-Commerce*, Andi Offcet, Yogyakarta, 2001.

Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta, 2008.

Salim HS dan Erlies Sepriana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis*

dan *Disertasi*, PT.RajaGravindo, Jakarta, 2014.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Gramedia

Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006.

Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.

Subanar, *Manajemen Usaha Kecil*, BPFE, Yogyakarta, 1997.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 1983.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia Jakarta, 1987.

Subekti dan R.Tjitrosudibio, *Kitab Undang – Undang Hukum Perdata*, Cetak Tiga Puluh Sembilan, PT. Daya Paramita, Jakarta, 2008.

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1995.

Suharnoko, *Hukum Perjanjian*, Kencana, Jakarta, 2009.

Sujana, asep ST, *Manajemen Minimarket*, cet. 1, Jakarta, 2012.

Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang*

*bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993.

Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori*



*dan Praktik*), Rajawali Pers, Depok, 2020.

Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas*

*Islam Riau*, UIR Press, Pekanbaru, 2014.

Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010

## **PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN**

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Undang – Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

## **KAMUS**

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Black's Law Dictionary

Kamus Hukum

## **JURNAL**

Agustina Risambessy, Raja B. D. Sormin, Stenly J. Ferdinandus, *Strategi*

*Kemitraan Dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha Pengolahan Dan*

*Pemasaran Rumput Laut Di Wilayah Kota Ambon Dan Kabupaten Maluku*

*Tenggara Barat*, Universitas Pattimura Ambon, Hal. 196

(<https://ejournal.undip.ac.id>)

Depri Liber Sonata, *METODE PENELITIAN HUKUM NORMATIF DAN*

*EMPIRIS: KARAKTERISTIK KHAS DARI METODE MENELITI HUKUM*, *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* : Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2014, Vol. 8, No. 1, Hlm. 27-29

Didi Achjari, *Potensi Manfaat dan Problem Di E- Commerce, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Universitas Gajah Mada, 2000, Vol. 15, No. 3.

Elfi Yuliani Rohmah, *Mengembangkan Karakter Tanggung Jawab Pada Pelajar (Perspektif psikologi barat dan psikologi islam)*, *Al Murabbi*, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Ponorogo, 2016, Vol. 3, No. 1.

Hany Juliana Sitio, Dedi Suhendro and Trismalia Hasanah, *Aplikasi Pembagian Laba Saham Pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go – Jek)*, *Jurnal SITECH, Sistem Informasi dan Teknologi*, 2018, Volume 1, Nomor 02.

Kasmi, Adi Nurdian Candra, *Penerapan E-Commerce Berbasis Bussiness To Consumers Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Makanan Ringan Khas Pringsewu*, *Jurnal aktual STIE Trisna Negara*, Lampung, 2017, Volume 15 (2).

Kosmas Sobon, *Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Emmanuel Levinas*, *Jurnal Filsafat*, Dosen PGSD, Universitas Katolik De La Salle Manado, 2018, Vol. 28, No. 1.

Luthvi Febryka Nola, *Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi*

Pengemudi Ojek Online, Info Singkat, Bidang Hukum, 2018, Volume X, Nomor 07.

Silviasari, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam*

*Transaksi E- Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*, MEDIA of LAW and SHARIA, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2020, Volume 1, Nomor 3.

Syamsu Thamrin, *Prinsip Itikad Baik (Good Faith) dan Transaksi Jujur*

*(Fair Dealing) Sebagai Dasar Contract Perdagangan Internasional*, Lex Librum, Jurnal Ilmu Hukum, 2016, Volume 3, Nomor 1.

#### SKRIPSI

Ayatulloh Abdilah Ilham Muhammad, *Pembatalan Sepihak Pemesanan Go-*

*food Oleh Customer Prespektif Hukum Islam Dan Kitab Undang – Undang Hukum Perdata*, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MALANG, Malang, 2019.

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://etheses.uin-malang.ac.id/15948/1/14220152.pdf&ved=2ahUKEwjkt-](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://etheses.uin-malang.ac.id/15948/1/14220152.pdf&ved=2ahUKEwjkt-jlxv3vAhVMX30KHctVCQYQFjAOegQIDRAC&usg=AOvVaw0S4AC5qUc-QfAKwczP4ZWK)

[jlxv3vAhVMX30KHctVCQYQFjAOegQIDRAC&usg=AOvVaw0S4AC5](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://etheses.uin-malang.ac.id/15948/1/14220152.pdf&ved=2ahUKEwjkt-jlxv3vAhVMX30KHctVCQYQFjAOegQIDRAC&usg=AOvVaw0S4AC5qUc-QfAKwczP4ZWK)

[qUc-QfAKwczP4ZWK](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://etheses.uin-malang.ac.id/15948/1/14220152.pdf&ved=2ahUKEwjkt-jlxv3vAhVMX30KHctVCQYQFjAOegQIDRAC&usg=AOvVaw0S4AC5qUc-QfAKwczP4ZWK), diakses pada 30 Maret 2021, 16.00 WIB.

Dwi Ayuning Bijaksana, Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada



Driver Go-Food Mengenai Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru, UIN SUSKA RIAU, Pekanbaru, 2020

<http://repository.uin-suska.ac.id/24865/> diakses pada 30 Maret 2021,

13.00 WIB

Ramlan Saputra, *Perlindungan Hukum Terhadap Driver Go-jek Yang*

*Dirugikan Oleh Fitur Go-food Pada Aplikasi Layanan Go-jek Di Kota Pekanbaru*, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2018

#### TESIS

Rizky Rahmatullah, *Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan*

*Pesan Antar Makanan Dan Minuman Sacara Online*, Tesis Universitas Islam Riau, 2021

#### INTERNET

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan-data-dalam>

*penelitian* diakses pada 3 April 2021, 13.00 WIB.

<http://theses.uin-malang.ac.id> diakses pada 15 September 2021, 12.00 WIB.

<http://mh.uma.ac.id/2021/01/asas-asas-perjanjian/> diakses pada 14/07/2021 pukul

11.52 WIB.

<https://dokterhukum.com/perbedaan-hubungan-kerja-dan-kemitraan-dalam->

*hukum-ketenagakerjaan/ diakses pada 14 April 2021, 15.35 WIB.*

*<https://eap-lawyer.com/upaya-hukum-terhadap-pembatalan-perjanjian-secara->*

*sepihak/ diakses pada 15 September 2021, 13.00 WIB*

*<https://gojekblog.com/7-alasan-tidak-cancel-orderan-ojek-online/> diakses pada 26*

*Agustus 2021 pukul 21.47 WIB*

*<https://keppack.id/cara-cod-tips-transaksi-yang-aman/> diakses pada 17/07/2021*

*pukul 18.00 WIB*

*<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/yurisprudensi/detail/11e93a5d81af6c1c9>*

*b74313430313239.html diakses pada 15 September 2021, 12.24 WIB*

*[https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/7241/](https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/7241/Bab%202.pdf?sequence=10/)*

*Bab%202.pdf?sequence=10/ diakses pada 1 April 2021, 21.38 WIB.*

*<https://smartlegal.id/ketenagakerjaan/2021/01/16/apakah-mitra-kerja-dan->*

*karyawan-itu-berbeda/?amp=1 diakses pada 11 Oktober 2021, 21.39 WIB*

*<https://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>*

*diakses pada 16 September 2021 14.40 WIB*

*<https://www.gojek.com/app/driver-contract/> diakses pada 15 September 2021,*

*14.15 WIB*

<https://www.gojek.com/app/kilat-contract/> diakses pada 11 Oktober 2021, 20.43

WIB

<https://www.google.com/amp/s/www.cermati.com/artikel/amp/cod-keuntungan->

[dan-aturan-yang-harus-diketahui-oleh-pembeli-dan-penjual](https://www.google.com/amp/s/www.cermati.com/artikel/amp/cod-keuntungan-dan-aturan-yang-harus-diketahui-oleh-pembeli-dan-penjual) diakses pada

17/07/2021 pukul 20.00 WIB

<https://www.google.com/amp/s/www.hestanto.web.id/teori-pola-kemitraan->

[menurut-para-ahli/amp/](https://www.google.com/amp/s/www.hestanto.web.id/teori-pola-kemitraan-menurut-para-ahli/amp/) diakses pada 26 Agustus 2021 pukul 21.12 WIB

<https://www.google.com/search?q=pengayaran+cod+adalah&oq=pengayaran+c>

[od+adalah&aqs=chrome..69i57j69i177j69i58j69i60l2.3955j0j4&client=](https://www.google.com/search?q=pengayaran+cod+adalah&aqs=chrome..69i57j69i177j69i58j69i60l2.3955j0j4&client=ms-android-oppo&sourceid=chrome-mobile&ie=UTF-8)

[ms-android-oppo&sourceid=chrome-mobile&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=pengayaran+cod+adalah&aqs=chrome..69i57j69i177j69i58j69i60l2.3955j0j4&client=ms-android-oppo&sourceid=chrome-mobile&ie=UTF-8) diakses pada 26

Agustus 2021 pukul 21.39 WIB

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20668/saat-hubungan-kemitraan->

[menjadihubungankerja#:~:text=Hubungan%20kemitraan%2C%20kata20](https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20668/saat-hubungan-kemitraan-menjadihubungankerja#:~:text=Hubungan%20kemitraan%2C%20kata20)

[Agus%2C%20bersifat,ketenagakerjaan%20yang%20sifatnya%20atasan%](https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20668/saat-hubungan-kemitraan-menjadihubungankerja#:~:text=Hubungan%20kemitraan%2C%20kata20)

[2Dbawahan](https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20668/saat-hubungan-kemitraan-menjadihubungankerja#:~:text=Hubungan%20kemitraan%2C%20kata20) diakses pada 26 Agustus 2021 pukul 20.31 WIB

<https://www.jurnalhukum.com/syarat-syarat-sahnya-perjanjian/> diakses pada

13/07/2021 pukul 23.59 WIB

<https://www.kejari-bone.go.id/artikel/detail/1/analisa-konsep-keadilan-kepastian->



*dan-kemanfaatan-dalam-penegakan-hukum-tindak-pidana-pertambahan.html* diakses pada 12 Oktober 2021, 13.29 WIB

<https://www.legalku.com/perbedaan-hubungan-mitra-dan-karyawan-kontrak/> diakses pada 07 April 2021, 21.00 WIB.

<https://www.psychologymania.com/2013/08/pengertian-kemitraan.html?m=1> diakses pada 16 September 2021, 12.00 WIB

<https://www.resellerdropship.com/blog/apa-itu-cash-on-delivery-cod#:~:text=Cash%20On%20Delivery%20atau%20biasa,yang%20mengantarkan%20barang%20kepada%20pembeli> diakses pada 17/07/2021 pukul 20.00 WIB

