

TESIS

ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN DAN MINUMAN SECARA ONLINE

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Hukum (M.H.)



Dibuat Oleh :

NAMA : RIZKY RAHMATULLAH
NOMOR MAHASISWA : 17 1022 101
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021

ABSTRAK

Layanan aplikasi pemesanan makanan secara online ini merupakan layanan pesan antar makanan yang di dalamnya terjadi perjanjian antara penyedia layanan dengan pemesan. Aplikasi pemesanan makanan secara online ini memungkinkan konsumen memesan makanan untuk mengirimkan permintaan layanan pemesanan makanan kepada *driver*. Banyaknya fenomena yang memerlukan aspek perlindungan konsumen dalam layanan pesan antar makanan dan minuman secara online ini, yang tentunya memiliki dampak, misalnya terdapat persoalan hukum yang harus menjadi perhatian kita bersama.

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang akan dijawab adalah Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan antar Makanan dan Minuman Secara Online serta kendala dalam perlindungan hukum terhadap Konsumen dalam penggunaan Layanan Pesan antar Makanan Dan Minuman Secara Online

Jenis penelitian ini merupakan *observational reseach* dengan cara survai, yaitu penelitian yang mengambil data langsung dari populasi/responden dengan mengadakan wawancara sebagai alat pengumpul data, kemudian dari data yang diambil dilakukan pengolahan sehingga diperoleh kesimpulan dengan metode induktif. Sedangkan jika dilihat dari sifatnya maka penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan dalam bentuk kalimat yang jelas dan rinci.

Perlindungan konsumen terhadap layanan pesan antar makanan dan minuman secara online adalah perlindungan hukum terhadap kondisi makanan atau minuman yang dipesan oleh konsumen, perlindungan hukum terhadap adanya perbedaan harga yang tertera dalam aplikasi, perlindungan hukum terhadap kelayakan makanan dan minuman memenuhi standar kesehatan yang dipesan oleh konsumen secara online serta perlindungan hukum terhadap peristiwa terjadinya pembatalan makanan dan minuman yang dilakukan oleh konsumen secara mendadak atau tiba-tiba (*cancel*). Kendala dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan layanan pesan antar makanan dan minuman secara online diantaranya tanggungjawab driver hanya sebagai mitra (pengangkut), tanggungjawab PT Gojek hanya sebagai mitra (penghubung antara driver dengan konsumen) dan segala tindakan yang dilakukan oleh Konsumen dianggap sudah mengikuti ketentuan yang dibuat oleh PT Gojek Indonesia (konsumen bebas bertindak).

Kata kunci : Perlindungan Konsumen Layanan Pesan Antar Makanan-Minuman Online.

ABSTRACT

Online food ordering application service is a food delivery service in which an agreement occurs between the service provider and the customer. This online food ordering application allows food ordering consumers to send food ordering service requests to drivers. The number of phenomena that require aspects of consumer protection in this online food and beverage delivery service, which of course has social and economic impacts, leaves legal issues that must be our common concern.

Based on the above background, the problems that will be answered are Consumer Protection Against Food and Beverage Ordering Services Online as well as obstacles in legal protection for Consumers in the use of Online Food and Beverage Ordering Services

This type of research is observational research by means of a survey, namely research that takes data directly from the population/respondents by conducting interviews as a data collection tool, then processing the data collected so that conclusions are obtained using the inductive method. Meanwhile, if viewed from its nature, this research is descriptive, namely research that explains in the form of clear and detailed sentences.

Consumer protection for online food and beverage delivery services is protection against the condition of food or drinks ordered by consumers, legal protection against price differences listed in the application, legal protection for the quality of food and drinks ordered online and legal protection against events. the occurrence of food and beverage cancellations made by consumers suddenly or suddenly (cancelled). Obstacles in legal protection for consumers in the use of online food and beverage delivery services include the responsibility of the driver only as a partner (transporter), the responsibility of PT Gojek only as a partner (liaison between drivers and consumers) and all actions taken by consumers are considered to have complied with the provisions made by PT Gojek Indonesia (free consumer action).

Keywords: Consumer Protection-Food and Beverage Ordering Services-Online.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas rahmat, hidayah, dan karunia yang telah dilimpahkan oleh Allah SWT dalam kehidupan penulis, hingga dapat merampungkan penyusunan Tesis ini sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi di Program Magister Pasca Sarjana S2 Ilmu Hukum UIR dan tak lupa juga haturkan shalawat dan salam kepada Nabiullah Muhammad SAW yang telah memberikan keteladan dan kegigihan dalam membawa umatnya ke masa terang yang benderang yang selama ini menjadi suri tauladan bagi penulis serta kepada seluruh keluarga, sahabat, dan penerus beliau. Adapun judul Tesis ini tentang **“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara Online.”**

Dalam penyusunan Tesis ini, penulis tidak terlepas dari berbagai rintangan, mulai dari pengumpulan literatur, pengumpulan data sampai pada pengolahan data maupun dalam tahap penulisan. Namun, dengan kesabaran dan ketekunan yang dilandasi dengan rasa tanggung jawab selaku mahasiswa dan juga bantuan dari berbagai pihak, baik materil maupun moril. Dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada istri, anak dan seluruh keluarga besar penulis yang tak henti-hentinya telah memberikan dorongan moril dan materil kepadaku dalam menempuh pendidikan selama ini, tak ada kata yang bisa mewakili rasa terima kasih dan sayang ananda dan Semoga Allah melimpahkan rahmat

dan karuniaNya kepada kita semua. Disamping itu juga pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi., S.H.,MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau;
2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf., S.H., M.H., selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada jenjang Studi Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau;
3. Bapak Dr. Surizki Febrianto., S.H., M.H., selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Islam Riau;
4. Bapak Dr. Admiral., S.H., M.H., selaku Dosen Pascasarjana Universitas Islam Riau dan juga selaku Dosen pembimbing I yang telah menyempatkan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dalam bimbingan tesis ini, serta sebagai penguji dan memberikan saran yang membangun terhadap penulisan tesis ini;
5. Bapak Dr. Surizki Febrianto., S.H., M.H., selaku Dosen Pascasarjana Universitas Islam Riau dan selaku Dosen pembimbing II yang telah menyempatkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dalam bimbingan tesis ini, serta sebagai penguji dan memberikan saran yang membangun terhadap penulisan tesis ini;
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya yang sangat

berharga kepada penulis, semoga jasa dari Bapak dan Ibu dosen dibalaskan oleh Allah SWT;

7. Seluruh teman – teman Pascasarjana Magister Hukum Kelas Hukum Bisnis yang telah memberikan motivasi, saran-saran penulisan serta masukan untuk dalam proses penulisan tesis ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Tesis ini masih mempunyai kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna untuk perbaikan dan kesempurnaan penulisannya. Akhir kata, semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua. Amin

Pekanbaru, 01 Juli 2021

Rizky Rahmatullah
NPM 17 1022 101

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| SURAT PERNYATAAN..... | ii |
| SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT..... | iii |
| HALAMAN PROSES BIMBINGAN TESIS..... | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN TESIS..... | vi |
| SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING I dan II..... | vii |
| HALAMAN PENGESAHAN HASIL UJIAN TESIS..... | viii |
| ABSTRAK..... | ix |
| KATA PENGANTAR..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Masalah Pokok..... | 11 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 11 |
| D. Kerangka Teori..... | 12 |
| E. Konsep Operasional..... | 31 |
| F. Metode Penelitian..... | 33 |
| BAB II : TINJAUAN UMUM | |
| A. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik..... | 39 |
| 1. Sejarah..... | 39 |
| 2. Pengertian Transaksi Elektronik..... | 41 |
| 3. Mekanisme dan Karakteristik E-Commerce..... | 45 |
| B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen..... | 47 |
| 1. Pengertian Konsumen..... | 47 |
| 2. Perlindungan Konsumen | 50 |
| 3. Hak dan Kewajiban Konsumen..... | 54 |
| C. Tinjauan Umum Tentang PT. Gojek Indonesia..... | 62 |
| 1. Profil PT. Gojek Indonesia..... | 62 |
| 2. Hubungan Para Pihak Dalam Gojek Indonesia..... | 62 |
| 3. Layanan Dalam Aplikasi Gojek Indonesia..... | 63 |

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan dan Minuman Secara Online..... 65

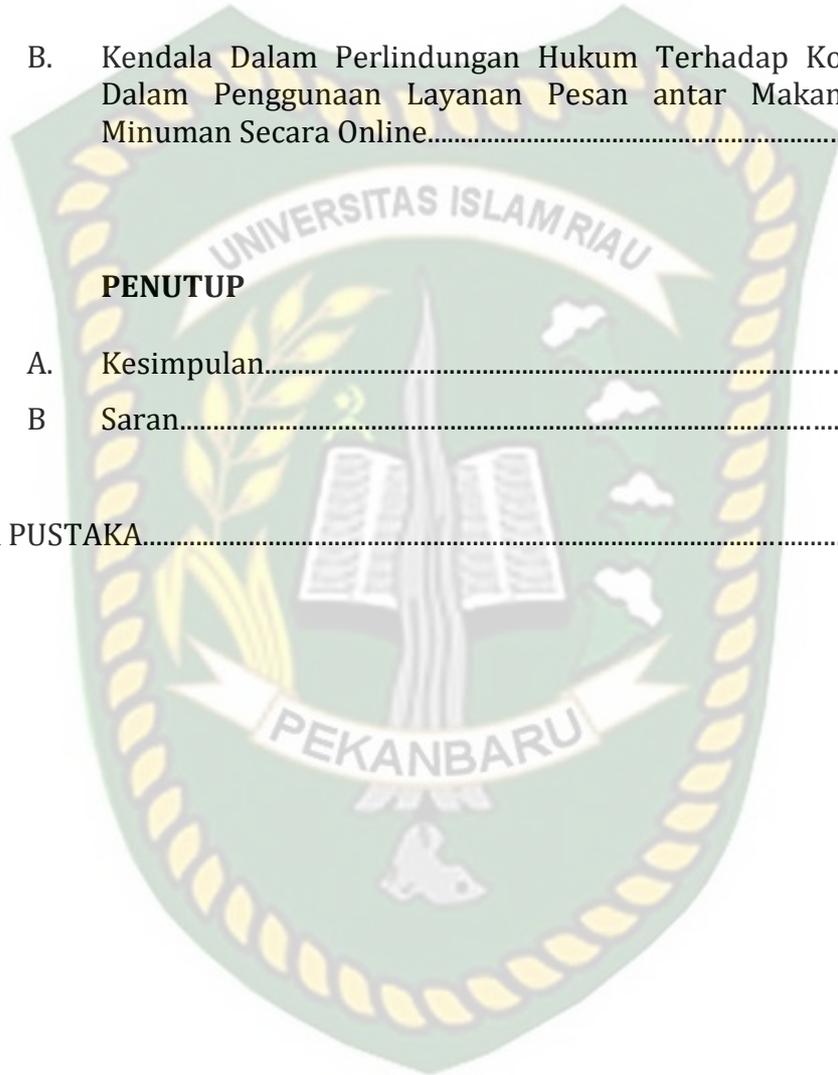
B. Kendala Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Layanan Pesan antar Makanan dan Minuman Secara Online..... 118

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan..... 131

B. Saran..... 132

DAFTAR PUSTAKA..... 133



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan moda transportasi di Indonesia baik darat, laut dan udara semakin meningkat seiring pertambahan jumlah penduduk. Penyediaan jasa-jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat erat kaitannya dengan permintaan akan jasa transportasi secara menyeluruh. Tiap moda transportasi mempunyai sifat, karakteristik dan aspek teknis yang berlainan, yang akan mempengaruhi jasa-jasa angkutan yang ditawarkan oleh pengangkutan.¹

Kebutuhan akan jasa angkutan pada zaman teknologi maju ini merupakan sebuah keniscayaan yang mau tidak mau harus dipenuhi. Jasa transportasi semakin menjadi objek bisnis yang menggiurkan terutama di era revolusi sistem elektronik yang semakin canggih. Penyedia jasa angkutan pun semakin banyak dan masing-masing penyedia berusaha memenuhi trend pasar dengan menciptakan sistem pemasaran secara online. Salah satu bisnis yang melirik sektor angkutan adalah bisnis jasa angkutan yang disebut ojek online². Sebelum menjelaskan definisi ojek online, penulis ingin menjelaskan pengertian tentang ojek. Pengertian “ojek adalah sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengi penumpang ketempat tujuannya³”. Kata ojek menurut cerita sementara orang berasal dari kata

¹ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2008, hal. 18

² Agustinus Simanjuntak, *Hukum Bisnis Sebuah Pemahaman Integratif antar Hukum dan Praktik Bisnis*, Rajawali Pers, Depok, 2018, hal. 82

³ J.S. Badudu dan Sutan Mohammad, *Angkutan Umum dan Problematika*, PT. Integraphic, Jakarta, 2012, hal. 48

“objek” yang kemudian dijadikan kata kerja dengan logat Jawa menjadi “ngobjek”.

Peter Salim dan Yenny Salim menyebutkan bahwa ojek adalah “sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengkan penyewanya⁴”. Jasa transportasi online merupakan jasa transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi. Teknologi diciptakan tujuannya untuk mempermudah segala aktivitas-aktivitas manusia yang dilakukan sehari-hari. Para pihak dalam transportasi ini hanya melakukan perjanjian di dunia virtual atau maya tanpa perlu bertemu langsung tetapi perjanjian ini lebih efektif dan efisien. Efektif karena perjanjian ini tidak pernah ditemukan wanprestasi dan efisien karena perjanjian ini memberikan kesempatan kepada para pihak menghemat waktu dan finansial. Perjanjian ini lebih menghemat waktu karena beberapa menit setelah kesepakatan terjadi perjanjian telah selesai dijalankan sedangkan dikatakan menghemat finansial karena biaya yang dikeluarkan oleh penerima jasa sangat murah dan telah terukur berdasarkan jauh dekat jarak transportasi yang akan dituju.⁵

Berkembangnya hukum teknologi informasi telah didorong dengan adanya konvergensi antar teknologi telekomunikasi dan informatika, salah satunya adalah mendorongnya alternatif bagi penyelenggara kegiatan bisnis yang dikenal dengan perdagangan melalui elektronik (*e-commerce*)⁶. *E-commerce* merupakan perdaganga barang dan jasa yang melibatkan transfer

⁴ Raharjo Adisasmita, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010, hal. 38

⁵ Muhammad As Ari, *Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Jasa Transportasi Online*, Jurnal Hukum Vol.5 No.1 Oktober 2017, hal.142

⁶ Sinta Dewi, *Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, Widya Padjajaran, Bandung, 2009, hal. 54

informasi, produksi, jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronik sebagai media. Dengan melalui media transaksi bisnis dapat berlangsung dari mulai pengiklanan, perancangan, pembuatan katalog, transaksi dan pengiriman barang⁷. Komunikasi ada dua jenis yang pertama komunikasi media masa, dan komunikasi langsung (tatap muka). Komunikasi media masa seperti (pers, radio, film, internet, dan televisi) dan menggunakan komunikasi dengan media individual (surat telegram, telepon, dan sebagainya)⁸. Tidak dapat dipungkiri perkembangan informasi dan transaksi elektronik menjadi unggulan dalam perkembangan perdagangan dan perekonomian untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.⁹

Perkembangan teknologi banyak membuka peluang kerja bagipara pengangguran atau menjadi alternatif yang mudah bagi para pekerja dibidang jasa. Fenomena transportasi ojek online merupakan fenomena perkembangan dunia transportasi dan komunikasi di seluruh dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya. Karena melalui telepon yang canggih yang disebut smartphone dengan didukung oleh sinyal internet akan mempermudah komunikasi.¹⁰

Promosi dan penawaran dalam jual beli menjadi semakin mudah bagi para penjual dan pembeli yang sering disebut jual beli online. Bahkan

⁷ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hal. 30

⁸ Anwar Arifin, *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hal. 20

⁹ Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009, hal. 48

¹⁰ Indra Setiawan, *Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pangkalan Ojek Konvensional Di Terminal Lama Wonogiri*, Jurnal Studi Islam dan Sosial Volume 1, Nomor 1, Juni 2020, hal. 133

perbedaan jarak yang jauh pun tidak menjadi kendala lagi, sebab banyak yang menawarkan jasa kirim barang dari maraknya jual beli online tersebut. Tidak hanya jual beli barang saja yang bisa melalui online, namun penawaran berbagai jasa pun saat ini bisa melalui smartphone. Terdapat penawaran jasa kirim barang, jasa ojek, jasa pijat, jasa membersihkan rumah dan lain-lain¹¹.

Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan memberikan pengertian atas angkutan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas. Yang dimaksud kendaraan menurut Pasal 1 angka (7) Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Tidak Bermotor. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kendaraan bermotor pada Pasal 1 angka (8) Kendaraan Bermotor adalah setiap Kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain Kendaraan yang berjalan di atas rel.¹²

Perpindahan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat lainnya merupakan hal yang sangat lazim dalam kehidupan masyarakat yang biasa disebut dengan angkutan atau transportasi. Kebutuhan akan transportasi atau angkutan menjadi kebutuhan utama manusia dalam melakukan pergerakan¹³. Transportasi online adalah perusahaan transportasi yang menggunakan aplikasi

¹¹ Slaudiya Anjani Septi Damayanti, *Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya*, Jurnal Fisip UNAIR, No. 2 Vol 1, Tahun 2013, hal. 452

¹² Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

¹³ Natal Pangondian Siagian Junior dan Audie L.E.Rumayar, Theo K. Sendow, *Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado Studi Kasus: Paal Dua-Politeknik*, Jurnal Sipil Statik Vol.4 No.6 Juni 2016, hal. 369

sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pemesanan, selain itu juga tarif perjalanan sudah langsung bisa dilihat pada aplikasi. Kegiatan dari transportasi adalah memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin atau port of call*) ke tempat lain (*part of destination*), maka dengan demikian pengangkutan menghasilkan jasa angkutan atau dengan kata lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk memindahkan atau pengiriman barangnya.¹⁴

Inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat di Indonesia adalah Gojek, Dalam menjalankan usahanya, Gojek bermitra dengan para pengendara Ojek berpengalaman.¹⁵ Dari sekian banyaknya kategori jasa yang ditawarkan oleh Gojek ada satu jasa yang menurut penulis patut mendapatkan perhatian, yakni jasa pesan makanan yang diberi nama *Go-Food*. Aplikasi pemesanan makan *Go-Food* ini adalah salah satu fitur dalam aplikasi Gojek. *Go-Food* memberikan pelanggan kemudahan dalam layanan pesan anatar makanan¹⁶. Dalam praktiknya, *Go-Food* melayani jasa beli dan antar makanan yang dipesan oleh konsumen melalui aplikasi Gojek yang tersedia di Smartphone. Konsumen tinggal memilih restaurant, kedai atau tempat makanan yang tertera didaftar pilihan *Go-food*. Gojek dari awal berdiri sampai pada saat ini banyak hal yang merugikan driver Gojek dengan adanya orderan fiktif dan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen itu sendiri. Pada dasarnya orderan fiktif

¹⁴ Soegjitna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 2015, hal. 1

¹⁵ AndikaWijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hal. 1

¹⁶ *Ibid.*, hal. 244

dengan pembatal sepihak oleh konsumen sangatlah berbeda, tetapi banyak masyarakat yang mengira bahwa kedua masalah itu sama karena sama-sama dibatalkan.

Perbedaannya orderan fiktif adalah suatu tindakan pemesanan Gojek yang dilakukan oleh driver, seolah-olah mengantarkan seorang pelanggan. Driver menggunakan dua ponsel dengan dua aplikasi di dalamnya, di ponsel yang satu berperan seolah-olah itu adalah pelanggan yang memesan padahal itu adalah driver itu sendiri yang bertujuan untuk mendapatkan point yang besar karena aplikasi akan merekam jumlah pelanggan yang memesan jasa Gojek.¹⁷ Sedangkan pada pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen yaitu konsumen memesan makanan dari *Go-Food* tiba-tiba pesanan dibatalkan, padahal saat itu driver sedang mengantri pesan mereka. Bahkan banyak juga konsumen membatalkan, padahal makanan sudah dibeli dan siap diantar ke alamat konsumen yang memesan makan itu. Hal ini tentu sangat merugikan para driver *Go-Food* yang sudah kehilangan waktu, tenaga, dan uang, mereka pun tidak bisa meminta ganti rugi begitu saja.¹⁸

Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen, driver mendapatkan ganti rugi dari pihak kantor Gojek. Namun belum merata dalam pemberian ganti ruginya, ada yang prosesnya cepat ada yang membutuhkan waktu yang lama kurang lebih 30 hari kerja atau (+) 2 minggu. Pembatalan sepihak oleh konsumen *Go-Food* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu terdapat ketidaksesuaian antara

¹⁷www.sindikato.com/blog/order-fiktif-gojek, diakses pada 29 Agustus 2021 Pukul 23.58 WIB

¹⁸ Jatim.tribunnews.com/driver-ojek-Online-beranicancel-orderan-didepan-pelanggan, diakses Pada 29 Agustus 2021 Pukul Pukul 23.58 WIB

teori dengan praktik di lapangan. Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai Hak Pelaku Usaha adalah ¹⁹:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai Kewajiban Pelaku Usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif .
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

¹⁹ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²⁰

Perkembangan PT. Gojek di Pekanbaru dalam beberapa tahun terakhir sangat membantu masyarakat setempat dan masyarakat menerima dengan baik perusahaan ojek online di Pekanbaru tetapi semakin berkembangnya maka banyak tindakan yang merugikan konsumen maupun drivernya. Disini yang akan dibahas adalah mengenai perlindungan hukum terhadap driver ojek online yang dilakukan oleh konsumen. Contoh kerugian yang dialami oleh driver adalah pembatalan pemesanan *Go-Food* yang dilakukan oleh konsumen. Driver GoJek yang diwawancarai waktu observasi atas nama Rendy mengalami kerugian atas pesanan *Go-Food* berupa KFC sebesar Rp. 150.000, Adi Delvando mengalami kerugian atas pesanan *Go-Food* berupa McDonald's sebesar Rp. 120.600, Fajar Ardiansyah mengalami kerugian atas pesanan *GoFood* berupa 3 ekor Ikan Gurame Bakar di Kampoeng Bakar Teras Kayu sebesar Rp. 125.500, Andi mengalami kerugian pesanan *Go-Food* berupa Geprek Benu 5 kotak sebesar Rp. 127.125, dan Risma mengalami kerugian pesanan *Go-Food* berupa Pizza Party Tampan 2 kotak sebesar Rp. 80.000²¹.

Dalam kasus ini driver merasa sangat dirugikan karena makanan tersebut sudah dibeli tetapi dibatalkan oleh konsumen dengan alasan yang tidak jelas dan tanpa ada konfirmasi sebelumnya. Driver ojek online yang

²⁰Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²¹ Wawancara dari Bapak Rendy, dkk (driver Go-Jek), Pada Tanggal 4 April 2021

mengalami pembatalan merasa dirugikan yang mana driver tersebut telah melaksanakan kewajibannya untuk membelikan pesanan konsumen tersebut, tetapi dengan alasan yang tidak jelas dan tanpa adanya konfirmasi kepada pihak driver terlebih dahulu. Perlindungan hukum yang diberikan terkait kerugian yang dialami oleh driver tersebut tidaklah memiliki kekuatan yang mengikat, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.²² Pembatalan sepihak diakibatkan oleh 3 faktor yaitu kesalahan teknis (error) pada sistem aplikasi Go-Jek, pembatalan oleh konsumen itu sendiri tanpa konfirmasi terlebih dahulu, dan adanya order fiktif. Akibat yang sangat merugikan driver baik segi tenaga, financial, tidak dapat menerima orderan lain, waktu, dan performa menurun. Akibat pembatalan sepihak yang terjadi nampaknya tidak dirasa oleh konsumen (pelaku pembatalan). Mereka hanya mementingkan kebutuhan tanpa memperdulikan pihak lain yaitu driver. Adapun kerugian yang dialami oleh driver tidak hanya kerugian materil sesaat, melainkan bisa berdampak secara berkelanjutan karena dalam sistem aplikasi Gojek ada faktor lain yang dapat menghilangnya pendapatan dari pada sang driver Gojek tersebut, karena dalam sistem aplikasi Gojek ada indeks kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh driver Gojek, sering kali konsumen yang melakukan pembatalan sepihak tanpa konfirmasi kepada driver juga

²² C.S.T Kansil, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT. Pradnya, Jakarta, 2005, hal. 102

memberikan indeks tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh driver Go-Jek tersebut.

Selanjutnya kerugian yang dialami konsumen, misalnya kondisi makanan atau minuman yang dipesan oleh konsumen pada saat sampai ke tangan konsumen tidak dalam kondisi baik yang tidak diketahui apakah disebabkan pengemasan yang tidak cukup baik oleh produsen atau proses pengangkutan yang tidak cukup teliti atau ceroboh dari si driver. Adanya perbedaan harga yang tertera dalam aplikasi pada layanan online yang disetujui konsumen dengan harga yang harus dibayar konsumen pada saat produk sampai di tangan konsumen. Misalnya konsumen melakukan transaksi dengan jumlah nilai/harga sebesar Rp 18.000,- (delapan belas ribu rupiah). Namun pada saat pesanan sampai diterima oleh konsumen, harga yang harus dibayar konsumen menjadi Rp 20.000,- (dua puluh ribu rupiah). Perubahan harga tersebut tanpa diketahui dan disepakati oleh konsumen sebelumnya. Selain itu terdapat satu kekhawatiran penulis mengenai peristiwa yang dapat saja terjadi dan perlu menjadi perhatian bagi kita semua. Ketika konsumen memesan makanan atau minuman secara online, dari satu sisi tampaknya konsumen memang diuntungkan oleh ketersediaan layanan aplikasi online. Namun bagaiman jadinya seandainya makanan yang dipesan konsumen yang diantarkan oleh driver kepada konsumen ternyata tidak layak konsumsi dan mengakibatkan masalah kesehatan? kemana konsumen akan meminta pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian bagi dirinya, apakah menuntut

produsen makanan/minuman, atau perusahaan pemilik aplikasi atau driver selaku mitra perusahaan pemilik aplikasi.

Banyaknya fenomena yang memerlukan aspek perlindungan konsumen dalam layanan pesan antar makanan dan minuman secara online ini, yang tentu memiliki dampak sosial dan ekonomi, menyisakan persoalan hukum yang harus menjadi perhatian kita bersama. Bagaimana nasib konsumen atas kerugian yang dideritanya, karena sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1365 KUHPerdata mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut. Jadi berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara Online.”**

B. Masalah Pokok

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini beberapa masalah pokok yang dirumuskan dan dicari penyelesaiannya secara sistematis dan ilmiah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan antar Makanan dan Minuman Secara Online?
2. Apakah kendala dalam perlindungan hukum terhadap Konsumen dalam penggunaan Layanan Pesan antar Makanan Dan Minuman Secara Online?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan pokok permasalahan sebagaimana telah dikemukakan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan dan Minuman Secara Online.
2. Untuk mengetahui kendala dalam perlindungan hukum terhadap Konsumen dalam penggunaan Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara Online.

Sedangkan kegunaan dari penelitian yang penulis harapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis mengenai hukum bisnis khususnya mengenai perlindungan konsumen dengan menggunakan layanan aplikasi secara online.
2. Untuk dapat mendatangkan manfaat bagi peneliti yang akan memperdalam kajian dalam Hukum Bisnis, dan juga para mahasiswa/wi lainnya dalam hal mengangkat penelitian yang sama.

D. Kerangka Teori

Sebelum membahas teori apa yang penulis gunakan dalam penulisan Tesis ini, maka penulis terlebih dahulu mencari refensi dalam penelitian penulis yang bertujuan untuk melakukan pembedaan antara penelitian penulis dengan orang lain. Penelitian Tentang “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara Online” merupakan karya asli penulis. Sebelumnya belum ada peneliti yang meneliti tentang ini, namun ada yang mendekati yaitu sebagai berikut :

1. Bella Yustika²³, Tesis Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2018 dan mengambil judul tentang “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta. Adapun hasil penelitian sebagai berikut :

- a. Di Kota Surakarta, transportasi online khususnya ojek online dilarang oleh Pemerintah Kota Surakarta. Kebijakan ini dibuat bukan karena pemkot Surakarta anti terhadap kemajuan teknologi dan informasi. Dengan luas hanya 44 km², Surakarta belum merasa membutuhkan transportasi online sebagai sarana penunjang transportasi. Alasan lain pemkot tidak bisa memberi izin lantaran menurut UU No. 22 Tahun 2009 ojek tidak termasuk angkutan umum. Pemkot juga mempertahankan becak dan delman sebagai transportasi tradisional. Untuk taksi online, pemerintah kota Surakarta sudah mulai meberlakukan aturan PM No.108 Tahun 2017 dan berkoordinasi dengan pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- b. Perlindungan konsumen bagi pengguna jasa transportasi online timbul karena adanya hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha sesuai dengan UU No.8 Tahun 1999. Di kota Surakarta perlindungan terhadap konsumen sudah baik dalam pelaksanaannya karena jarang terjadi kasus yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Beberapa konsumen yang diwawancara hanya mengeluhkan soal sikap ketidaksopanan dan keterlambatan driver

²³ Bella Yustika, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta*, Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2018 (Tesis Non Publikasi), hal. 15-16

karena minimnya pengetahuan mengenai daerah kota Surakarta, mengalami kecelakaan tunggal akibat kelalaian dari driver yang kurang hati-hati juga sering terjadi akan tetapi beruntung tidak sampai mengalami luka parah dan menimbulkan kerugian, kemudian tarif batas atas dan bawah juga dikeluhkan oleh konsumen disaat-saat waktu tertentu kadang terjadi kenaikan harga yang drastis yang memberatkan konsumen. Perlindungan konsumen yang diberikan oleh perusahaan transportasi online adalah dengan cara memberikan asuransi untuk penumpang dan barang yang diangkut menggunakan jasa layanan transportasi online. Selain itu, penyelenggaraan pengangkutan penumpang telah memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan harga yang wajar dengan menentukan tarif yang baku dan diketahui oleh penumpang Sedangkan perlindungan konsumen yang diberikan oleh pemerintah, jika dilihat masih belum maksimal. Undang-undang perlindungan konsumen masih belum bisa melindungi dan menempatkan konsumen dalam posisi lemah.

- c. Pertanggungjawaban perusahaan transportasi online apabila terjadi kecelakaan terhadap konsumen sudah tercantum dalam syarat dan ketentuan yang ada dalam website perusahaan. Terlebih lagi ada layanan 24 jam pengaduan sehingga dapat dengan cepat diadukan kepada perusahaan tersebut. Perusahaan memiliki limit batas penggantian kerugian dan jangka waktu yang ditentukan, sayangnya

apabila kerugian melebihi batas limit dan jangka waktu, konsumen selalu menjadi posisi yang lemah karena regulasi yang belum melindungi konsumen sepenuhnya.

2. Wendra Hardi²⁴, Tesis Universitas Lampung Tahun 2018 dan mengambil judul tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung”. Adapun hasil penelitiannya sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan perjanjian pengangkutan ojek online pada Go-Jekdimulai ketika driver ojek online menerima pesanan jasa angkutan yang dilakukan oleh penumpang melalui aplikasi Go-jek. Setelah menerima pesanan tersebut, driver ojek online akan mendatangi lokasi penjemputan penumpang dan mengkonfirmasi adanya pemesanan jasa angkutan ojek online yang telah dilakukan oleh penumpang. Jika penumpang benar telah memesan ojek online maka pengangkutan dapat segera dilaksanakan. Apabila penumpang telah sampai pada tempat tujuan maka penumpang wajib membayar biaya pengangkutan sesuai dengan yang telah di tentukan dalam aplikasi Go-jek.
- b. Perlindungan hukum terhadap penumpang ojek online dilaksanakan berdasarkan ketentuan term and conditions pada aplikasi Go-Jekdan juga pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada pengangkutan ojek online untuk mencegah timbulnya keadaan-

²⁴ Wendra Hardi, “*Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung*”, Tesis Universitas Lampung Tahun 2018, (Tesis Non Publikasi) hal. 76-77

keadaan yang akan merugikan penumpang, driver ojek online pada dasarnya telah diberikan pengarahan untuk mengendarai kendaraannya dengan aman oleh perusahaan Go-jek. Akan tetapi jika selama berlangsungnya pengangkutan tetap timbul suatu keadaan yang menimbulkan kerugian bagi penumpang, maka sesuai dengan term and conditions pada aplikasi Go-jek, driver ojek online berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang diderita oleh penumpang, termasuk untuk mengganti setiap biaya kerusakan yang timbul akibat kerugian tersebut, sehingga dengan adanya ganti kerugian ini, driver ojek online dapat memulihkan hukum pada keadaannya semula.

- c. Penyelesaian sengketa pada ojek online pada dasarnya dapat diselesaikan melalui Shelter Go-jek. Para pihak yang bersengketa akan dibawa menuju Shelter terdekat untuk ditanyakan penyebab timbulnya sengketa tersebut. Setelah itu pihak Shelter akan mencari jalan tengah untuk menyelesaikan sengketa tersebut tanpa merugikan masing-masing pihak. Namun jika penumpang tidak mau penyelesaian sengketa melalui Shelter Go-jek, maka penyelesaian sengketa penumpang dapat diselesaikan berdasarkan dari kesepakatan para pihak yang bersengketa

Teori diartikan sebagai suatu sistem yang berisikan preposisi-preposisi yang telah diuji kebenarannya. Apabila berpedoman kepada teori maka seorang ilmuwan akan dapat menjelaskan, aneka macam gejala sosial yang dihadapinya

walaupun hal ini tidak selalu berarti adanya pemecahan terhadap masalah yang dihadapi.²⁵ Teori menggambarkan keteraturan atau hubungan dari gejala-gejala yang tidak berubah di bawah kondisi tertentu tanpa pengecualian. Fungsi teori dalam penelitian ini adalah untuk memberikan arahan atau petunjuk dan meramalkan serta menjelaskan gejala yang dihadapinya.

Penulis tertarik mengangkat judul : “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan Dan Minuman Secara Online” ini mengingat selain penulis adalah konsumen yang aktif menggunakan layanan pesan antar makanan/minuman secara online ini, penulis juga berharap adanya instrument aturan yang baku yang dapat digunakan konsumen-konsumen dalam mencari keadilan apabila konsumen mengalami kerugian akibat menggunakan layanan pesan antar makanan dan minuman. Disatu sisi layanan pesan antar makan dan minum secara online membuka peluang dan lapangan kerja yang dapat menyerap banyak sumber daya manusia Indonesia. Namun disisi lain konsumen sebagai pengguna juga harus memperoleh haknya sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen khususnya dalam pasal 4 ayat (1) yakni : “Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

Dalam menganalisa penulisan ini digunakan beberapa teori, maka teori yang digunakan diantaranya adalah:

1. Teori Perlindungan Hukum (*Grand Theory*)

Terkait dengan teori perlindungan hukum, ada beberapa ahli yang

²⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* , Jakarta, UI-Press, 2010, hal. 6

menjelaskan bahasan ini, antara lain yaitu Fitzgerald, Satjipto Raharjo, Phillipus M Hajon dan Lily Rasyidi. Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum²⁶. Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan resprensif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkandiskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.²⁷Sedangkan menurut Lili Rasjidi dan I.B Wya Putra bahwa hukum dapat didifungsikan untuk menghujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melaikan juga predektif dan antipatif²⁸. Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian

²⁶ *Ibid*, hal. 69

²⁷ *Ibid*, hal. 54

²⁸ Lili Rasjidi dan I.B Wya Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rusdakarya, Bandung, 2016, hal. 118

hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.²⁹

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.³⁰

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam

²⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2010, hal. 53

³⁰ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hal. 53

masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.³¹

Menurut R. La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics*, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*). Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, Kejaksaan, kepolisian, dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya.³² Perlindungan yang di maksud dengan bersifat pencegahan (*prohibited*) yaitu membuat peraturan, Sedangkan Perlindungan yang di maksud bersifat hukuman (*sanction*) yaitu menegakkan peraturan.³³

³¹ Syamsul Arifin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan:Medan area University Press,2012,hal. 5-6.

³² Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen*, Bandar lampung:Universitas lampung, 2007, hal. 31

³³ Rizal Yanuar, *Pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan Kendaraan Bermotor Roda Empat Dengan Jaminan Fidusia Di PT. Armada Finance Cabang Cirebon*, Undip Semarang, 2008, (Tesis Non Publikasi) hal. 93

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Dalam Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu

pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :³⁴

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
2. Asas keadilan yang di dalamnya yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
3. Asas kepastian hukum.

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi dagang secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak tetapi melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan³⁵.

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.

³⁴ *Ibid*, hal. 26

³⁵ *Ibid*, hal. 28

Asas kepastian hukum yang menurut Himawan, hukum yang berwibawa berarti hukum yang efisien, dibawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan³⁶.

Tujuan dari perlindungan konsumen diatur dalam UUPK pada Pasal 3, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu :³⁷

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Pengertian pelaku usaha : “Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara

³⁶ *Ibid*, hal. 13

³⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 30

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi³⁸.”

Pelaku usaha sendiri merupakan salah satu dari pelaku ekonomi yang bisa dibagi dalam tiga kelompok pelaku usaha, yaitu³⁹:

- a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Seperti perbankan, penyedia dana dan lain sebagainya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan narkotika, dan lain sebagainya.
- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, toko, supermarket, rumah sakit, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

Jika mengkaji dari beberapa pengertian pelaku usaha sebagaimana diungkapkan di atas maka pelayanankesehatan tradisional termasuk pada kategori kelompok pelaku usaha produsen. Sehingga secara hukum melekat pula hak dan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK. Hubungan Hukum antara Produsen dan Konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain :

- a. Hubungan Langsung

Hubungan langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian. Tanpa mengabaikan jenis perjanjian-perjanjian lainnya, pengalihan barang/jasa

³⁸ Pasal 1 angka 3, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³⁹ Adrian Sutedi, *Tanggungjawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hal.11

dari produsen kepada konsumen, pada umumnya dilakukan dengan perjualan jual-beli, baik yang dilakukan secara lisan maupun secara tertulis⁴⁰..

b. Hubungan Tidak Langsung

Hubungan tidak langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang tidak secara langsung terikat dengan perjanjian, karena adanya pihak di antara pihak konsumen dan produsen.⁴¹ Ketiadaan hubungan langsung dalam bentuk perjanjian antara pihak produsen dengan konsumen ini tidak berarti bahwa pihak konsumen yang dirugikan tidak berhak menuntut ganti kerugian kepada produsen dengan siapa dia tidak memiliki hubungan perjanjian, karena dalam hukum perikatan tidak hanya perjanjian yang melahirkan (merupakan sumber) perikatan akan tetapi dikenal ada dua sumber perikatan, yaitu perjanjian dan undang-undang. Sumber perikatan yang berupa undang-undang ini masih dapat dibagi lagi dalam undang-undang saja dan undang-undang karena perbuatan manusia, yaitu yang sesuai hukum dan yang melanggar hukum⁴².

Perbuatan melanggar hukum dalam B.W. diatur dalam Pasal 1365, yaitu sebagai berikut: “Tiap perbuatan melanggar hukum yang menyebabkan kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”⁴³

Berdasarkan ketentuan di atas, maka bagi konsumen yang dirugikan karena mengonsumsi suatu produk tertentu, tidak perlu harus terikat perjanjian

⁴⁰ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hal. 34.

⁴¹ *Ibid.*, hal. 35

⁴² *Ibid.*, hal. 36

⁴³ *Ibid.*, hal. 37

untuk dapat menuntut ganti kerugian, akan tetapi dapat juga menuntut dengan alasan bahwa produsen melakukan perbuatan melanggar hukum, dan dasar tanggung gugat produsen adalah tanggung gugat yang didasarkan pada adanya kesalahan produsen.

Secara teoritis, dikatakan bahwa tuntutan ganti kerugian berdasarkan alasan perbuatan melanggar hukum baru dapat dilakukan apabila memenuhi empat unsur di bawah ini, yaitu⁴⁴:

- 1) Ada perbuatan melanggar hukum;
- 2) Ada kerugian;
- 3) Ada hubungan kausalitas antara kerugian dan perbuatan melanggar hukum; dan
- 4) Ada kesalahan.

2. Teori Keadilan (*Middle Theory*)

Keadilan telah menjadi pokok pembicaraan serius sejak awal munculnya filsafat Yunani. Pembicaraan keadilan memiliki cakupan yang luas, mulai dari yang bersifat etik, filosofis, hukum, sampai pada keadilan sosial. Banyak orang yang berpikir bahwa bertindak adil dan tidak adil tergantung pada kekuatan yang dimiliki. Untuk menjadi adil cukup terlihat mudah, tetapi tentu saja penerapannya tidak mudah dalam kehidupan manusia.

Kata “keadilan” dalam bahasa Inggris adalah “*justice*” yang berasal dari bahasa latin “*iustitia*”. Kata “*justice*”, pada dasarnya memiliki tiga macam makna yang berbeda yaitu;

⁴⁴ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan, Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008, hal. 97.

- (1) Secara atributif, berarti suatu kualitas yang adil atau fair (*justness*),
- (2) Sebagai tindakan, berarti tindakan menjalankan hukum atau tindakan yang menentukan hak dan sanksi atau hukuman (*judicature*), dan
- (3) Orang, yaitu pejabat publik yang berhak menentukan persyaratan sebelum suatu perkara di bawa ke pengadilan (*judge, jurist, magistrate*).⁴⁵

Secara umum dikatakan bahwa orang yang tidak adil adalah orang yang tidak patuh terhadap hukum (*unlawful, lawless*) dan orang yang tidak fair (*unfair*), maka orang yang adil adalah orang yang patuh terhadap hukum (*law-abiding*) dan *fair*. Oleh karena tindakan mematuhi hukum adalah adil, maka semua tindakan pembuatan hukum oleh legislatif yang sesuai dengan aturan adalah adil. Tujuan pembuatan hukum yaitu untuk mencapai kemajuan kebahagiaan masyarakat. Dengan demikian, semua tindakan yang cenderung untuk memproduksi dan mempertahankan kebahagiaan masyarakat adalah adil.

Keadilan hanya dapat dipahami jika diposisikan sebagai keadaan yang hendak diwujudkan oleh hukum. Upaya untuk mewujudkan keadilan dalam hukum tersebut merupakan proses dinamis yang memakan banyak waktu. Upaya ini seringkali didominasi oleh kekuatan-kekuatan yang bertarung dalam kerangka umum tatanan politik untuk mengaktualisasikannya. Orang dapat menganggap keadilan sebagai sebuah gagasan atau realitas absolut dan mengasumsikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentangnya hanya bisa didapatkan secara parsial dan melalui upaya filosofis yang sangat sulit. John Rawls menyatakan bahwa keadilan pada dasarnya merupakan prinsip dari kebijakan rasional yang diaplikasikan untuk konsepsi jumlah dari kesejahteraan seluruh kelompok dalam masyarakat.

⁴⁵ Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia, Bandung, 2004, hal. 239

Untuk mencapai keadilan tersebut, maka rasional jika seseorang memaksakan pemenuhan keinginannya sesuai dengan prinsip kegunaan, karena dilakukan untuk memperbesar keuntungan bersih dari kepuasan yang akan diperoleh oleh anggota masyarakatnya.

Berkaitan dengan konsep keadilan tersebut, maka dalam hukum udara dikenal beberapa sistem tanggung jawab keperdataan, yaitu tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan atau tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum (*based on fault liability*), tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*), dan tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Prinsip keadilan dipilih karena mengadopsi ide yang lebih realistis dalam menyusun aturan sosial di atas prinsip saling menguntungkan, yang akan meningkatkan efektifitas kerja sama sosial. Dalam konsepsi keadilan sebagai kewajaran (*justice of fairness*), ditemukan kumpulan prinsip-prinsip yang saling berhubungan untuk mengidentifikasi pertimbangan-pertimbangan yang relevan dan menentukan keseimbangan. *Justice of fairness* lebih memiliki ide yang lebih umum dan lebih pasti, karena prinsip-prinsip keadilan (*principles of justice*) sudah dipilih dan sudah diketahui umum. Hal ini berbeda dengan prinsip kegunaan (*principle of utility*), dimana makna konsep keadilan diambil dari keseimbangan yang tepat antara tuntutan-tuntutan persaingan.

Prinsip kegunaan dapat dilihat dari 2 (dua) aspek. Pertama, bahwa masyarakat yang teratur merupakan pola dari kerja sama untuk memperoleh keuntungan timbal balik yang diatur oleh prinsip-prinsip yang dapat dipilih dalam situasi awal sebagai sesuatu yang wajar. Kedua, sebagai efisiensi administrasi dari

sumber-sumber sosial untuk memaksimalkan kepuasan dari sistem dari keinginan yang dikonstruksikan oleh pengamat yang netral dan objektif.

3. Teori Tanggung Jawab (*Applicated Theory*)

Tanggung jawab dalam kamus Bahasa Indonesia memiliki arti yaitu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkirakan, dan sebagainya).⁴⁶ Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁴⁷ Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan. Tanggung jawab hukum itu terjadi karena adanya kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian, hal tersebut juga membuat pihak yang lain mengalami kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak tersebut. Tanggung jawab hukum memiliki beberapa arti. Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada. Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi

⁴⁶ Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Apollo, Surabaya, 2016, hal. 576.

⁴⁷ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2012, hal. 53

pertanggungjawabannya.⁴⁸ Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum.

Maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut⁴⁹:

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdata, yaitu: “tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
- b. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam Pasal 1366 KUHPerdata yaitu: “setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.
- c. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1367 KUHPerdata yaitu:
 - 1) Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya;
 - 2) Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali;
 - 3) Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya;
 - 4) Guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang-tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada dibawah pengawasan mereka;
 - 5) Tanggung jawab yang disebutkan diatas berakhir, jika orangtua, wali, guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab.

⁴⁸ Khairunnisa, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Pasca Sarjana, Medan 2008, hal. 4

⁴⁹ Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan melawan hukum : tanggung gugat (aansprakelijkheid) untuk kerugian, yang disebabkan karena perbuatan melawan hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2014, hal. 53

Selain dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerdara melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggungjawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.⁵⁰

E. Konsep Operasional

Untuk memudahkan penulis dan agar tidak terjadi perbedaan pengertian tentang konsep-konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka perlu diuraikan pengertian-pengertian konsep yang dipakai, yaitu sebagai berikut :

1. Analisis Yuridis adalah kajian secara perundang-undangan mengenai dampak besar dan penting suatu usaha atau keiaan yang di rencanakan.⁵¹
2. Perlindungan Hukum adalah perlindungan/ jaminan kepastian hukum yang diberikan kepada pasien sebagai konsumen jasa dibidang pelayanan kesehatan.
3. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain,

⁵⁰ Widiyono, *Wewenang Dan Tanggung Jawab*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004, hal. 27

⁵¹ Tim Kreatif, *Kamus Hukum*, Citra Umbara, Bandung, 2010, hal. 24

maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁵² Yang memiliki hak-hak sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan hak-hak konsumen diantaranya :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

⁵² Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
4. Layanan pesan antar Makanan dan minuman saat ini merupakan layanan yang diberikan oleh aplikasi GOJEK dan Grab dan juga melayani jasa angkutan secara online.

F. Metode Penelitian

Untuk menghasilkan penelitian ini secara baik dan berkualitas yang sesuai dengan standart keilmiahan, maka penulis menggunakan metode untuk menjelaskan, menjawab dan menganalisa pokok permasalahan, adapun metode yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

Ditinjau dari jenisnya, maka penelitian ini tergolong dalam penelitian *observational research/sosiologis empiris* yang dilakukan dengan cara survey, yaitu penelitian secara langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara. Sedangkan jika dilihat dari sifatnya, penulisan ini bersifat deskriptif analitis, yang berarti penelitian yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara rinci, jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian. Soerjono Soekanto dan Sri Pamudji mengemukakan bahwa penelitian diskriptif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk memberikan data seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya, dengan maksud untuk

mempertegas hipotesa, untuk memperkuat suatu teori, atau menyusun teori-teori baru.⁵³

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian yang terdapat di dalam perumusan masalah diatas, yaitu mengenai perlindungan hukum terhadap layanan Pesan antar makanan dan minuman kepada Konsumen secara online.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Kota Pekanbaru, tepatnya di Kantor Go-JekIndonesia. Adapun penulis hanya mengambil penelitian pada kantor Go-Jek, karena sebagian besar konsumen lebih menggunakan layanan aplikasi *Go-Food* ketimbang layanan aplikasi lain seperti *Grabb-Food* maupun Maxim.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti yang mempunyai karakteristik yang sama.⁵⁴ Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian untuk mempermudah peneliti dalam menentukan penelitian.⁵⁵ Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini terdiri dari:

⁵³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pres, Jakarta, 2010, hal. 10

⁵⁴ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005, hal. 118

⁵⁵ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Yokyakarta, 2010, hal. 22

Tabel I.1
Populasi dan Responden

| No | Unit Populasi | Responden | Keterangan |
|----|---|-------------|------------|
| 1 | Kepala Perwakilan PT. Go-JekPekanbaru | 1 | Sensus |
| 2 | Masyarakat pengguna aplikasi layanan pesan antar makanan dan minuman, mewakili wilayah : 1. Kec. Pekanbaru kota 2. Kec. Bukit Raya 3. Kecamatan Marpoyan Damai | 3 3 3 | sampling |
| 3 | Driver /Pengemudi/Delivery man | 10 | Sampling |
| 4 | Produsen makanan/minuman (penjual) di wilayah kota Pekanbaru | 3 | Sampling |
| 5 | Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan kota Pekanbaru | 1 | Sensus |
| 6 | Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru | 1 | Sensus |

Sumber Data : Data Olahan Lapangan 2021

Keterangan :

1. Pengambilan Sampel kepada perwakilan PT. Go-Jek Pekanbaru diwakilkan oleh Humas PT. Gojek Pekanbaru,
2. Untuk responden masyarakat pengguna aplikasi Go-Jek dalam fitur layanan *Go-Food* penulis menetapkan 3 (tiga) wilayah populasi yaitu Kec. Pekanbaru Kota, Kec. Bukit Raya dan Kec. Marpoyan Damai. Setiap wilayah populasi penulis menetapkan jumlah Populasi sebanyak 10 (sepuluh) orang saja, karena besarnya populasi masyarakat pengguna fitur layanan *Go-Food* ini, dan dari 10 (sepuluh) orang tersebut penulis menetapkan 3 (tiga) orang responden perwilayah setiap kecamatan Kec. Pekanbaru Kota, Kec. Bukit Raya dan Kec. Marpoyan Damai, sehingga

- menjadi 9 (sembilan) orang saja responden dari masyarakat pengguna aplikasi Go-Jek dalam fitur layanan *Go-Food* dan penulis menggunakan teknik pengambilan sampel secara Random Sampling (acak).
3. Untuk responden Driver Go-Jek penulis menetapkan 10 (sepuluh) orang saja jumlah populasi Driver Go-Jek, karena besarnya populasi Driver Go-Jek di Kota Pekanbaru dan dari jumlah Populasi 10 Orang Driver Go-Jek yang tersebar di 3 (tiga) Kecamatan yaitu Kec. Pekanbaru Kota, Kec. Bukit Raya dan Kec. Marpoyan Damai, penulis menetapkan 3 (tiga) orang responden perwilayah setiap kecamatan sehingga menjadi 9 (sembilan) orang responden saja dari Driver Go-Jek dan penulis menggunakan teknik pengambilan sampel secara Random Sampling (acak).
 4. Untuk responden Produsen makanan/minuman (penjual), penulis menetapkan 10 (sepuluh) orang saja jumlah populasi Produsen makanan/minuman (penjual) setiap 3 (tiga) Kecamatan yaitu Kec. Pekanbaru Kota, Kec. Bukit Raya dan Kec. Marpoyan Damai, dan karena besarnya populasi Produsen makanan/minuman (penjual) di Kota Pekanbaru dan dari jumlah Populasi 10 Orang Produsen makanan/minuman (penjual) yang tersebar di 3 (tiga) Kecamatan, maka penulis menetapkan 3 (tiga) orang responden perwilayah disetiap kecamatan sehingga menjadi 9 (sembilan) orang saja responden dari Produsen makanan/minuman (penjual) dan penulis menggunakan teknik pengambilan sampel secara Random Sampling (acak).

5. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Data Primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung oleh penulis. Data yang dimaksud diatas berupa wawancara yang berhubungan langsung dengan responden.
- b. Data Sekunder adalah data yang penulis peroleh secara tidak langsung. Data yang dimaksud diatas berupa buku-buku hukum Bisnis, peraturan perundang-undangan, Jurnal, Tesis Terdahulu dan Internet.

6. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan dialog/ percakapan (tanya jawab) secara langsung kepada responden..

7. Analisa Data dan Penarikan Kesimpulan

Setelah semua data diperoleh dan dikumpulkan, baik data primer maupun data sekunder, kemudian data-data tersebut dikelompokkan berdasarkan jenisnya dari kedua masalah pokok yang diteliti. Data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk uraian kalimat. Kemudian diolah dan disajikan dengan cara membandingkan antara data lapangan dengan pendapat para ahli atau dengan peraturan perundang-undangan yang dijadikan dasar yuridis dalam penelitian. Kemudian penulis mengambil kesimpulan dengan menggunakan metode induktif yaitu mengambil

kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus terhadap hal-hal yang bersifat umum.⁵⁶



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

⁵⁶Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006, hal. 42

BAB II TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik

1. Sejarah

Perdagangan merupakan transaksi jual beli barang yang dilakukan antara penjual dan pembeli di suatu tempat. Transaksi perdagangan dapat timbul jika terjadi pertemuan antara penawaran dan permintaan terhadap barang yang dikehendaki. Perdagangan sering dikaitkan dengan berlangsungnya transaksi yang terjadi sebagai akibat munculnya problem kelangkaan barang. Perdagangan juga merupakan kegiatan spesifik, karena di dalamnya melibatkan rangkaian kegiatan produksi dan distribusi barang. Kegiatan perdagangan bukan merupakan sesuatu yang baru, sebab kegiatan ini sudah ada sejak zaman prasejarah.⁵⁷

Menurut sejarah, internet pertama kali muncul pada tahun 1969 di amerika serikat, dimana dibentuk suatu jaringan computer di University of California di Los Angeles, university of California di Santa Barbara, University of Utah dan Institut Penelitian Stanford⁵⁸. Proyek yang didanai oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat dengan nama Advanches Researches Project Agence (ARPA), ARPA atau ARPANET ini didesain untuk mengadakan sistem desentralisasi internet. Lalu sekitar tahun 1980, Yayasan Nasional Ilmu Pengetahuan (National Science Foundation) memperluas

⁵⁷ Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006, hal. 14

⁵⁸ Mariam Darus Badruzaman et al, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal. 267

ARPANET untuk menghubungkan computer eluruh dunia. Internet, termasuk electronic mail (E-mail) yang berkembang sampai tahun 1994, pada saat mana ilmu pengetahuan memperkenalkan World Wide Web (WWW). Seterusnya internet mengalami perkembangan dan penggunaannya meluas ke kegiatan bisnis, industri, dan rumah tangga di seluruh dunia. Perkembangan dan kemajuan internet telah mendorong kemajuan di bidang teknologi informasi. Penggunaan internet yang semakin luas dalam kegiatan bisnis, industri dan rumah tangga telah mengubah pandangan manusia. Dimana kegiatan-kegiatan diatas pada awalnya dimonopoli oleh kegiatan fisik kini bergeser menjadi kegiatan di dunia maya (*cyber world*) yang tidak memerlukan kegiatan fisik.⁵⁹

Ditengah globalisasi komunikasi yang semakin terpadu (*global communication network*) dengan semakin populernya internet, seakan telah membuat dunia semakin menciut (*shrinking the world*) dan semakin memudahkan batas negara berikut kedaulatan dan tatanan masyarakatnya, begitu juga perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia, maka transaksi jual beli barang pun yang pada awalnya bersifat konvensional perlahan-lahan beralih menjadi transaksi jual beli barang secara elektronik yang menggunakan media internet yang dikenal dengan e-commerce atau kontrak dagang elektronik. Di Indonesia, fenomena e-commerce ini sudah dikenal sejak tahun 1996 dengan munculnya situs http://www.sanur.com/ sebagai toko buku on-line pertama⁶⁰.

⁵⁹ Lia Sautunnida, *Jual Beli Melalui Internet*, Sinar harapan, Bandung, 2008, hal. 53

⁶⁰ Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, *Op.Cit*, hal. 16

Meski belum terlalu populer, pada tahun 1996 tersebut mulai bermunculan berbagai situs yang melakukan e-commerce. Sepanjang tahun 1997- 1998 eksistensi *e-commerce* di Indonesia sedikit terabaikan karena krisis ekonomi namun di tahun 1999 hingga saat ini kembali menjadi fenomena yang menarik perhatian meski tetap terbatas pada minoritas masyarakat Indonesia yang mengenal teknologi. *E-commerce* dapat dipahami sebagai kegiatan transaksi perdagangan baik barang dan jasa melalui media elektronik yang memberikan kemudahan didalam kegiatan bertransaksi konsumen di internet. Keunggulan e-commerce terletak pada efisiensi dan kemudahannya, membahas tentang hukum e-commerce maka tidak akan lepas dari hukum internet (*cyber law*)⁶¹. Internet adalah dunia virtual/dunia maya yang memiliki komunitas yang sangat khas, yaitu tentang bagaimana aplikasi teknologi komputer yang berlangsung secara online pada saat si pengguna internet menekan atau telah terkoneksi dengan jaringan yang ada. Maka dalam konteks ini pula maka aspek hukum yang melekat dari mekanisme e-commerce adalah berinteraksi dengan aplikasi jaringan internet yang digunakan oleh pihak yang melakukan transaksi melalui sistem e-commerce.⁶²

2. Pengertian Transaksi Elektronik

Istilah Electronic Commerce belum memiliki istilah yang baku. Terdapat beberapa istilah yang dikenal pada umumnya seperti E-Commerce, WEB Contract, dan Kontrak Dagang Elektronik. Namun dalam tulisan ini, istilah yang digunakan adalah e-commerce. E-commerce merupakan bagian

⁶¹ Mieke, Komar Kantaatmadja, *Cyber Law Suatu Pengantar*, Elips, Bandung, 2001, hal. 9

⁶² Lia Sautunnida, *Op.Cit*, hal. 57

dari Electronic Bussines (bisnis yang dilakukan melalui media elektronik). Kalangan bisnis memberikan definisi tentang e-commerce sebagai segala bentuk perniagaan / perdagangan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik⁶³.

Onno W. Purbo dan Aang Wahyudi yang mengutip pendapat David Baum⁶⁴ menyebutkan bahwa “*e-commerce is a dynamic sets of technologies, application, and bussines procces that link enterprises, consumers and communities through electronic transaction and the electronic exchange of goods, services and information*”. bahwa *e-commerce* adalah suatu set dinamis teknologi, aplikasi, dan kegiatan bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, servis dan informasi.

Menurut Julian Ding sebagaimana dikutip oleh Mariam Darus Badruzaman memberikan definisi sebagai berikut ⁶⁵: “*Electronic Commmerc, or E-Commerce as it is also knomn is a commercial transactions between a vendor and phurchaser or parties in similar contractual relationships for the supply of goods, services or the acquisition of “right”. This commercial transaction is executedor entered into in an electronic medium (or digital medium)when the physical presence of the parties is not required. And the medium exits in a public network or system as opposed to a private network (Closed System). The public network or system must be considered an open*

⁶³ Ahmad M Ramli, *Menuju Kepastian Hukum di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2007, hal. 11

⁶⁴ Onno W. Purbo dan Aang Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010, hal. 2

⁶⁵ Mariam Darus Badruzaman et al, *Op.Cit*, hal. 283

system (e.g the internet or the world wide web), the transactions are concluded regardless of national boundaries or local requirements". Terjemahan bebasnya adalah sebagai berikut : "*Electronic Commerce Transaction* adalah transaksi dagang antara penjual dengan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media electronic (*digital medium*) di mana para pihak tidak hadir secara fisik dan medium ini terdapat dalam jaringan umum dengan sistem terbuka yaitu internet atau world wide web. Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional"

Wikipedia memberikan definisi E-commerce sebagai berikut :

- a. "*e-commerce can be defined as commercial activities conducted through an exchange of information generated, stored, or communicated by electronical, optical or analogues means, including EDI, E-mail, and so forth*" Terjemahan bebasnya sebagai berikut : *e-commerce* dapat didefinisikan sebagai aktifitas komersial melalui pertukaran informasi yang dihasilkan, disimpan atau dikomunikasikan oleh alat elektronik, optik atau analog, termasuk EDI, E-mail, dan lainlain.
- b. "*e-commerce is performing business transaction with the aid of evolving computing tools and paper-less communication links (electronic messaging technologies)*". Terjemahan bebasnya sebagai berikut : *e-commerce* adalah alat untuk mendukung kegiatan transaksi bisnis dengan perkembangan komputansi dan tidak menggunakan kertas.

- c. *“electronic Commerce may be defined as the entire set of process that support commercial activities on a network and involve information analysis”*. Terjemahan bebasnya adalah sebagai berikut : *e-commerce* dapat didefinisikan sebagai suatu set dari keseluruhan proses yang mendukung kegiatan komersial dalam jaringan dan mengembangkan analisa informasi.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik beberapa unsur dari Ecommerce, yakni:

- a. Adanya kontrak dagang,
- b. Kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik,
- c. Transaksi bersifat paper less,
- d. Kehadiran fisik dari para pihak tidak diperlukan,
- e. Kontrak itu terjadi dalam jaringan publik,
- f. Sistem terbuka, yaitu dengan internet atau WWW (World Wide Web)
- g. Kontrak itu terlepas dari batas yurisdiksi nasional.
- h. Mempunyai nilai ekonomis.

E-commerce pada dasarnya adalah kegiatan perdagangan yang menggunakan media elektronik. Kedudukan e-commerce dalam hukum Indonesia terletak dalam bidang hukum perdata sebagai subsistem dari hukum perjanjian, maka e-commerce memiliki asas-asas yang sama dengan hukum perjanjian pada umumnya seperti :

- a. Asas kebebasan berkontrak
- b. Asas konsensual
- c. Asas itikad baik
- d. Asas keseimbangan. Asas kepatutan

- e. Asas kebiasaan
- f. Asas ganti rugi
- g. Asas keadaan memaksa
- h. Asas kepastian hukum, dll⁶⁶.

Karena berlakunya asas-asas hukum perjanjian dalam e-commerce, maka ketentuan tentang perikatan tetap berlaku, sehingga berlaku pula Pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sahnya suatu perjanjian yakni ⁶⁷:

- a. Sepakat mereka untuk mengikatkan dirinya ;
- b. Cakap untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

3. Mekanisme dan Karakteristik E-Commerce

Transaksi *e-commerce* antara pihak *e-merchant* (pihak yang menawarkan barang atau jasa melalui internet) dengan *e-customer* (pihak yang membeli barang atau jasa melalui internet) yang terjadi di dunia maya atau di internet pada umumnya berlangsung secara *paperless transaction*, sedangkan dokumen yang digunakan dalam transaksi tersebut bukanlah paper document, melainkan dokumen elektronik (*digital document*).⁶⁸

Kontrak online dalam *e-commerce* menurut Santiago Cavanillas dan A. Martines Nadal, seperti yang dikutip oleh Arsyad Sanusi memiliki banyak tipe dan variasi berdasarkan sarana yang digunakan untuk membuat kontrak, yaitu:

⁶⁶ Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Yogyakarta: Pasca Sarjana FH UII, 2009, hal. 7

⁶⁷ *Ibid*, hal. 8

⁶⁸ www.hasan-uad.com/menegenal-e-commerce.pdf, diakses pada 29 Agustus 2021 Pukul 23.58 WIB

- a. Kontrak melalui chatting dan *video conference*
Chatting dan *video conference* adalah alat komunikasi yang disediakan oleh internet yang biasa digunakan untuk dialog interaktif secara langsung. Dengan *chatting* seseorang dapat berkomunikasi secara langsung dengan orang lain seperti layaknya telepon, hanya saja komunikasi lewat *chatting* ini adalah tulisan atau pernyataan yang terbaca pada komputer masing-masing. Sesuai dengan namanya, *video conference* adalah alat untuk berbicara dengan beberapa pihak dengan melihat gambar dan mendengar suara secara langsung pihak yang dihubungi dengan alat ini. Dengan demikian melakukan kontrak dengan menggunakan jasa *chatting* dan *video conference* ini dapat dilakukan secara langsung antara beberapa pihak dengan menggunakan sarana komputer.
- b. Kontrak melalui *e-mail*
E-mail adalah salah satu kontrak *online* yang sangat populer karena pengguna e-mail saat ini amat banyak dan mendunia dengan biaya yang sangat murah dan waktu yang efisien. Untuk memperoleh alamat e-mail dapat dilakukan dengan cara mendaftarkan diri kepada penyedia layanan e-mail gratis atau dengan mendaftarkan diri sebagai subscriber pada server atau ISP tertentu. Kontrak email dapat berupa penawaran yang dikirimkan kepada seseorang atau kepada banyak orang yang tergabung dalam sebuah mailing list, serta penerimaan dan pemberitahuan penerimaan yang seluruhnya dikirimkan melalui e-mail. Di samping itu kontrak e-mail dapat dilakukan dengan penawaran barangnya diberikan melalui situs web yang memposting penawarannya, sedangkan penerimaannya dilakukan melalui e-mail.
- c. Kontrak melalui web
Kontrak melalui web terjadi dimana pihak e-merchant memiliki deskripsi produk atau jasa dalam suatu halaman web dan dalam halaman web tersebut terdapat form pemesanan, sehingga *e-customer* dapat mengisi formulir tersebut secara langsung apabila barang atau jasa yang ditawarkan hendak dibeli oleh *e customer*.⁶⁹

Secara umum tahapan mekanisme transaksi *e-commerce* dapat diurutkan sebagai berikut:⁷⁰

- a. *E-customer* dan *e-merchant* bertemu dalam dunia maya melalui server yang disewa dari Internet Server Provider (ISP) oleh e-merchant.
- b. Transaksi melalui *e-commerce* disertai *term of use* dan *sales term condition* atau klausula standar, yang pada umumnya *e-merchant* telah meletakkan klausula kesepakatan pada website-nya, sedangkan *e-customer* jika berminat tinggal memilih tombol *accept* atau menerima.

⁶⁹ Munir Fuady, *Hukum Kontrak : Dari sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal. 16

⁷⁰ *Ibid.*, hal. 8.

- c. Penerimaan *e-customer* melalui mekanisme “klik” tersebut sebagai perwujudan dari kesepakatan yang tentunya mengikat pihak *e-merchant*.
- d. Pada saat kedua belah pihak mencapai kesepakatan, kemudian diikuti dengan proses pembayaran, yang melibatkan dua bank perantara dari masing-masing pihak yaitu *acquiring merchant bank* dan *issuing customer bank*. Prosedurnya *e-customer* memerintahkan kepada *issuing customer bank* untuk dan atas nama *e-customer* melakukan sejumlah pembayaran atas harga barang kepada *acquiring merchant bank* yang ditujukan kepada *e-merchant*.
- e. Setelah proses pembayaran selesai kemudian diikuti dengan proses pemenuhan prestasi oleh pihak *e-merchant* berupa pengiriman barang sesuai dengan kesepakatan mengenai saat penyerahan dan spesifikasi barang.

Berbeda dengan transaksi perdagangan pada umumnya, e-commerce memiliki beberapa karakteristik yakni ⁷¹:

- a. Transaksi tanpa batas Sebelum era internet, batas-batas geografi menjadi penghalang suatu perusahaan atau individu yang ingin go-internasional. Sehingga hanya perusahaan atau individu yang memiliki modal besar yang dapat memasarkan produknya ke luar negeri. Dewasa ini dengan adanya internet, perusahaan kecil atau menengah dapat memasarkan barangnya ke luar negeri dengan hanya membuat website atau memajang iklan-iklannya di internet tanpa batas waktu (24 jam), maka pelanggan dari seluruh dunia dapat mengaksesnya dan melakukan transaksi secara online.
- b. Transaksi bersifat anonym Para penjual dan pembeli dalam transaksi e-commerce tidak harus bertemu muka secara langsung satu sama lainnya. Bahkan penjual tidak memerlukan nama pembeli, selama pembayarannya telah diotorisasi oleh penyedia layanan yang ditentukan, biasanya pembayaran dilakukan dengan menggunakan kartu kredit atau transfer via bank.
- c. Produk yang diperdagangkan Produk yang diperdagangkan melalui internet berupa produk digital maupun non digital, barang berwujud maupun tak berwujud, dan barang bergerak.

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda)⁷². Pengertian tersebut secara harfiah diartikan

⁷¹ Abdul Halim, *Op.Cit*, hal. 63

sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang".⁷³ Amerika Serikat mengemukakan pengertian "konsumen" yang berasal dari *consumer* berarti "pemakai", namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai "korban pemakaian produk yang cacat", baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai⁷⁴. Perancis berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang mengartikan konsumen sebagai "*the person who obtains goods or services for personal or family purposes*". Dari definisi diatas terkandung dua unsur, yaitu (1) konsumen hanya orang dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya⁷⁵. India juga mendefinisikan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen India yang menyatakan "konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial."⁷⁶

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :⁷⁷

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;

⁷² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hal. 22

⁷³ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, hal. 7

⁷⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hal. 23

⁷⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hal. 3

⁷⁶ *Ibid.*, hal. 4

⁷⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hal. 13

- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Istilah konsumen juga dapat kita temukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Secara yuridis formal pengertian konsumen dimuat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *”konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”*.

Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen :⁷⁸

- a. Setiap orang
Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ atau jasa. Istilah ”orang” disini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.
- b. Pemakai
Kata ”pemakai” dalam bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen diartikan sebagai konsumen akhir (*ultimate consumer*).
- c. Barang dan/ atau jasa

⁷⁸ *Ibid.*, hal. 27-28

UU Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, benda yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

- d. Yang tersedia dalam masyarakat
Barang/ jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Namun, di era perdagangan sekarang ini, syarat mutlak itu tidak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan telah biasa mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti *futures trading* dimana keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain
Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.
- f. Barang dan/ atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan
Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tanggana (keperluan *non-komersial*).

Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir, tanpa melihat apakah si konsumen adalah pembeli dari barang dan/ atau jasa tersebut⁷⁹. Hal ini juga sejalan dengan pendapat dari pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius yang menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (pengertian konsumen dalam arti sempit).⁸⁰

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-

⁷⁹ Abdul Halim Barkatulah, *Op.Cit.*, hal. 8

⁸⁰ Shidarta, *loc.cit.*, hal. 3

kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup⁸¹. Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.⁸²

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa *Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus,

⁸¹ *Ibid.*, hal. 11

⁸² *Ibid.*, hal. 12

memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen⁸³.

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab⁸⁴. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan⁸⁵:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

A. Zen Umar Purba mengemukakan kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut⁸⁶:

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha
- b. Konsumen mempunyai hak
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa
- g. Pemerintah perlu berperan aktif
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta

⁸³ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hal. 4

⁸⁴ Abdul Halim Barkatulah, *Op.Cit.*, hal. 18

⁸⁵ *Ibid.*, hal. 19

⁸⁶ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 5

- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang
- j. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak- haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha⁸⁷. Purba menguraikan konsep perlindungan konsumen sebagai berikut :
”Kunci Pokok Perlindungan Konsumen adalah bahwa konsumen dan pengusaha (produsen atau pengedar produk) saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pengusaha.⁸⁸”

Disamping UUPK, terdapat sejumlah peraturan perundang-undangan lainnya yang bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum yaitu sebagai berikut :⁸⁹

- a. PP No. 57 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- b. PP No. 58 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- c. PP No. 59 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- d. Keppres No. 90 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat,

⁸⁷ *Ibid.*, hal. 19

⁸⁸ Abdul Halim Barkatulah, *Op.Cit.*, hal. 47

⁸⁹ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 20

- Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.
- e. Kepmenperindag No. 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
 - f. Kepmenperindag No. 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
 - g. Kepmenperindag No. 605/MPP/Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta dan Kota Medan.
 - h. Kepmenperindag No. 480/MPP/Kep/6/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang Perubahan Atas Kepmenperindag No. 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
 - i. Kepmenperindag No. 418/MPP/Kep/4/2002 tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang dan/ atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu ⁹⁰:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik

⁹⁰ Shidarta, *Op.Cit.*, hal. 19

secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi⁹¹. Untuk itu diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah.

b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa

c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.⁹²

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen⁹³. Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-

⁹¹ *Ibid.*, hal. 23

⁹² *Ibid.*, hal. 26

⁹³ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 25

lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen⁹⁴.

Selain keempat Hak diatas, Hak-hak Konsumen juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengannilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen yang telah disebutkan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :⁹⁵

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga

⁹⁴ *Ibid.*, hal. 26

⁹⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 45

konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.

b. Hak untuk memilih

Hak ini dimaksudkan untuk memberikann kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk termasuk jugas untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

Hak ini dimiliki oleh konsumenn hanya jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen/ pelaku usaha atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih tidak berfungsi.

c. Hak untuk memperoleh informasi

Hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan

maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/ pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Informasi ini dapat memberikan dampak signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan konsumen dan pelaku usaha.

d. Hak untuk didengar

Hak ini adalah hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupa pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya YLKI.

e. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk melalui jalur hukum.

f. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Dengan adanya pendidikan bagi konsumen diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

g. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Maksud hak ini adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.

h. Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

i. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

Selain memperoleh hak tersebut, konsumen juga mempunyai kewajiban.

Ketentuan kewajiban konsumen dapat kita lihat dalam Pasal 5 UUPK, yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur tentang hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Pasal 1 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian "pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi". Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 UUPK.

Hak Pelaku Usaha adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, yakni :

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

C. Tinjauan Umum Tentang Gojek Indonesia

1. Profil Gojek Indonesia

Gojek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Gojek bermitra dengan para pengemudi ojek berpengalaman dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, dan berpergian ditengah kemacetan.⁹⁶ Dengan menggunakan aplikasi Gojek, konsumen dapat memesan Gojek *driver* untuk mengakses semua layanan dalam aplikasi Gojek. Konsumen hanya cukup memasukkan alamat untuk mengetahui biaya yang akan dikeluarkan. Jika penyedia layanan menerima permintaan konsumen, aplikasi akan memberitahu konsumen dan memberikan informasi mengenai penyedia layanan, termasuk nama *driver*, nomor polisi kendaraannya, foto *driver*, nomor telepon *driver*, detail pembayaran, dan nomor pesanan. Aplikasi Gojek juga memungkinkan konsumen untuk melihat perkembangan *driver* menuju titik penjemputan secara langsung/*real time*.⁹⁷

2. Hubungan Para Pihak Dalam Gojek Indonesia

a. PT. Gojek Indonesia

PT. Gojek Indonesia merupakan sebuah perusahaan jasa layanan transportasi yang menggunakan armada ojek sepeda motor yang disebut *driver* Gojek. PT. Gojek Indonesia merekrut para calon tukang

⁹⁶ *Ibid*, hal. 6

⁹⁷ www.go-jek.com, diakses pada tanggal 29 Juni 2021

ojek dengan menyeleksinya terlebih dahulu berdasarkan persyaratan dan jaminan. Adapun peran PT. Gojek Indonesia adalah sebagai sarana penghubung antara para pengguna Gojek dengan *driver* Gojek dengan menciptakan aplikasi Gojek yang mudah digunakan. Selain itu, apabila terjadi kecelakaan atau barang hilang, maka PT. Gojek Indonesia akan membantu membayarkan biaya pengobatan yang sesuai dan menutupi kerugian barang yang hilang hingga nominal Rp 2.000.000,-⁹⁸ PT. Gojek Indonesia juga memberikan beberapa atribut kepada setiap *driver* dan bonus tambahan.

b. *Driver* Gojek

Seseorang atau tukang ojek yang telah mengikatkan dirinya dengan perusahaan PT. Gojek Indonsia. *Driver* Gojek bertugas untuk menjemput dan mengantarkan para pengguna layanan Gojek, baik penumpang atau barang yang akan dikirim ke tempat tujuan dengan selamat dan dalam keadaan baik

c. Konsumen

Konsumen yang dimaksud ialah para pengguna layanan pada aplikasi Gojek, yang di dalam bidang pengangkutan lazimnya disebut penumpang.

3. Jenis Layanan Dalam Aplikasi Gojek Indonesia

- a. *Go-send*, merupakan layanan antar jemput barang untuk mengantarkan barang tersebut kepada orang yang dituju.

⁹⁸ *Ibid.*

- b. *Go-car*, merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang dituju menggunakan mobil.
- c. *Go-ride*, merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang dituju menggunakan sepeda motor.
- d. *GoFood*, merupakan layanan pesan antar makanan.⁹⁹
- e. *Go-mart*, merupakan layanan dimana para *driver* Go-Jek dapat membantu konsumen belanja apapun dan di toko manapun, seperti belanja bulanan, elektronik, tiket konser, dan obat-obatan. atau apapun dengan batasan nominal pembelanjaan maksimal Rp 1.000.000,-¹⁰⁰
- f. *Go-clean*, merupakan layanan jasa kebersihan rumah secara panggilan untuk bersih-bersih rumah yang bisa dipanggil melalui aplikasi Go-jek.
- g. *Go-massage*, merupakan layanan jasa pijat tradisional panggilan untuk datang ke rumah.
- h. *Go-glam*, merupakan layanan jasa kecantikan panggilan, ditujukan untuk konsumen yang ingin melakukan perawatan kecantikan di rumah.¹⁰¹
- i. *Go-box*, merupakan layanan angkut antar barang dalam jumlah yang besar, seperti pengguna layanan yang ingin pindah rumah dan mengangkut barang-barangnya.

⁹⁹ *Ibid*, hlm. 6

¹⁰⁰ *Ibid*, hlm. 9

¹⁰¹ <http://www.gojakgojek.com/2015/09/layanan-baru-pt-gojek-go-clean-go.html>, diakses pada tanggal 29 Juni 2021.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Pesan Antar Makanan dan Minuman Secara Online

Seiring meningkatnya kemajuan zaman, masyarakat kini selalu identik digambarkan dan dikaitkan dengan sistem teknologi aplikasi yang penggunaannya di dukung dengan perangkat *gadget* yang sangat canggih untuk dapat mengaksesnya, begitupun halnya dengan perjanjian pengangkutan. Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial secara signifikan berlangsung demikian cepat. Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi antara lain adalah teknologi dunia maya atau biasa disebut internet (*interconnection network*). Internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk menjelajah (*browsing*), mencari data dan berita, saling mengirim pesan melalui e-mail, komunikasi melalui situs jejaring sosial, dan termasuk perdagangan. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat E-Commerce.¹⁰²

E-Commerce merupakan suatu proses jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer, yaitu internet. Jual beli secara online dapat mengefektifkan dan mengefisiensikan waktu sehingga seseorang dapat

¹⁰² Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, 2010, hal 1.

melakukan transaksi jual beli dengan setiap orang di manapun dan kapanpun. Semua transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik.

Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman.¹⁰³

Dalam perjanjian jual beli transaksi elektronik klausula baku dapat dijumpai dalam *term and condition* di mana pelaku usaha mencantumkannya di tempat pihak konsumen tidak dapat terlihat. Dalam hal ini maka klausula baku itu batal demi hukum. Artinya, klausula itu dianggap tidak pernah ada. Namun, dalam beberapa kasus konsumen juga mengalami kerugian meskipun klausula baku dicantumkan oleh pihak pelaku usaha. Hal ini terjadi karena munculnya itikad tidak baik dari produsen dalam menyediakan produk yang tidak sesuai dengan informasi yang sebelumnya disampaikan. Seringkali hal ini menyebabkan konsumen berada sebagai pihak yang kedudukannya lemah disebabkan kurangnya penguasaan ilmu pengetahuan dan hukum dalam transaksi jual beli secara elektronik.

¹⁰³ Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*, Jurnal Pembaharuan Hukum, Volume II No. 1 Januari - April 2015, hal. 2

Perlindungan konsumen pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kegiatan perdagangan. Dalam kegiatan perdagangan ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di Indonesia saat ini perlindungan konsumen mendapat perhatian yang cukup baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kesejahteraan. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur.¹⁰⁴ Sebagaimana diketahui dari keterbukaan itu akan memberikan begitu banyak tantangan baik sebagai konsumen, produsen/pengusaha ataupun pemerintah. Salah satu aspeknya adalah bahwa akan semakin meningkat permasalahan perlindungan konsumen. Dampak yang timbul tersebut perlu mendapat perhatian bersama, karena perkembangan dinamis dan terus menerus yang terjadi dibidang ekonomi, banyak menimbulkan permasalahan baru dibidang perlindungan konsumen¹⁰⁵.

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan : bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Sedangkan Konsumen menurut pengertian Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK yang menyatakan bahwa :

¹⁰⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hal. 4

¹⁰⁵ Adrian Sutedi, *Op.Cit*, hal. 1-2.

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari kesembilan hak-hak konsumen di atas ada beberapa hak yang sering dikesampingkan oleh pelaku usaha seperti hak untuk mendapatkan informasi secara lengkap mengenai barang yang dipesan dan hak untuk mendapatkan ganti kerugian terhadap barang yang dipesan baik barang itu rusak, cacat atau barang tidak diterima oleh konsumen.¹⁰⁶ Oleh karena itu secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal juga. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji.¹⁰⁷

¹⁰⁶ Desy Ary Setyawati, *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*, Syiah Kuala Law Journal : Vol. 1, No.3 Desember 2017, hal. 6

¹⁰⁷ Yusuf Sofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2007, hal. 17.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya¹⁰⁸. Oleh karena itu, upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak, untuk segera dicari solusinya, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen di Indonesia lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas. Konsumen yang begitu majemuk dengan keberadaan mereka yang tidak terbatas menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk.¹⁰⁹

Perlindungan konsumen pada jual beli secara transaksi elektronik menjadi perhatian penting khususnya perlindungan terhadap konsumen karena banyak kasus kerugian yang dialami oleh konsumen, misalnya mengenai

¹⁰⁸ Happy Susanto, *Op.Cit*, hal. 39.

¹⁰⁹ Zumroetin K. Soesilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, Swadaya, Jakarta, 2006, hal. 12.

barang yang tidak sesuai dengan informasi yang disampaikan sebelumnya atau tidak dikirimnya barang yang sudah dilakukan pembayaran oleh konsumen atau dengan kata lain sering terjadinya wanprestasi dari pihak penjual.

Layanan aplikasi pemesanan makanan secara online ini merupakan layanan pesan antar makanan yang di dalamnya terjadi perjanjian antara penyedia layanan dengan pemesan. Perjanjian merupakan aspek yang penting untuk melakukan kegiatan bisnis. Dalam hukum perjanjian telah mengatur seluruh kegiatan dan ketentuan-ketentuan agar bisnis berjalan lancar, tertib, dan aman sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dan saat menggunakan aplikasi ini konsumen dapat memilih layanan ntuk mendapatkan layanan pengangkutan makanan dengan mempertemukan konsumen sebagai pemesan makanan dengan driver sebagai pengangkut. Aplikasi pemesanan makanan secara online ini memungkinkan konsumen pemesan makanan untuk mengirimkan permintaan layanan pemesanan makanan kepada driver. Setelah permintaan layanan dilakukan maka sistem dalam aplikasi dapat mendeteksi lokasi konsumen atau pemesan dan mengirimkan informasi lokasi tersebut kepada *driver*.

Driver memiliki kebijakan sendiri dan menyeluruh untuk menerima atau menolak setiap permintaan pemesanan makanan. Driver juga memiliki kebijakannya sendiri dan menyeluruh untuk memilih dan menerima arahan-arahan yang diberikan oleh sistem dalam aplikasi tersebut. Jika *driver* menerima dan menyanggupi permintaan konsumen/pemesan, aplikasi akan memberitahukan kepada konsumen/pemesan dan memberikan informasi

mengenai *driver* yakni nama dan foto si *driver* serta informasi nomor polisi kendaraan, nomor telepon driver, rincian harga makanan serta biaya/ongkos pengantaran makanan. Aplikasi ini juga memungkinkan konsumen untuk melihat pergerakan *driver* menuju titik pemesanan makanan hingga titik pengiriman secara langsung/real time. Saat driver menerima dan menyanggupi permintaan konsumen untuk mengirim barang dari satu tempat ke tempat tertentu, maka dalam hal ini berdasarkan definisi perjanjian pengangkutan yang telah di jelaskan di atas, maka menurut penulis dapat dikatakan telah terjadi perjanjian.

Perjanjian tersebut adalah perjanjian yang dilaksanakan melalui transaksi elektronik atau secara online. Perjanjian pengangkutan yang dibuat dalam bentuk seperti ini dapat dikatakan baru sebagai suatu perjanjian dalam pengangkutan. Di dalam layanan pemesanan secara online ini menyediakan berbagai macam referensi dan tipe makanan disertai dengan harga dan gambar dimana konsumen/pemesan dapat dengan bebas dan leluasa untuk memilihnya. Secara langsung konsumen/pemesan melakukan perjanjian pada layanan ini yang kemudian disetujui oleh driver dimana proses ini dilakukan secara sah dimata hukum.

GoFood adalah suatu layanan yang menawarkan jasa pesan antar makanan. *GoFood* merupakan layanan dalam aplikasi Gojek, dimana Gojek adalah sebuah aplikasi ciptaan PT. Gojek Indonesia. Dalam menjalankan kegiatannya, PT. Gojek Indonesia bermitra dengan pengemudi ojek / *driver*. Melalui sistem dalam aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai sarana

untuk menemukan layanan dengan menggunakan sepeda motor yang disediakan oleh pihak ketiga (pengemudi ojek / *driver*). Aplikasi ini menawarkan informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Jenis layanan yang dapat diminta melalui aplikasi salah satunya adalah *GoFood*.¹¹⁰

Perlu diketahui bahwa proses pemesanan makanan dalam layanan *GoFood* pada aplikasi Gojek sebagai berikut:

- a. Konsumen membuka aplikasi Gojek pada *smartphone*, kemudian masuk ke dalam layanan *GoFood* yang menampilkan beberapa kategori. Di dalam kategori yang dipilih akan keluar beberapa restoran yang telah bekerja sama dengan Go-Jek.
- b. Setelah memilih kategori makanan, konsumen memilih makanan yang diinginkan dan memasukkan jumlah pesanan. Selain daftar menu makanan, dan gambar makanan, tersedia pula harga perkiraan masing-masing makanan tersebut.

Setelah konsumen memilih restoran dan menu makanan, maka selanjutnya konsumen melakukan konfirmasi pemesanan dengan memasukkan alamat tujuan pemesanan. Secara otomatis biaya pengantaran telah terkalkulasi dengan jarak tempuh dari restoran ke alamat tujuan konsumen. Kemudian konsumen memilih metode pembayaran. Ada 2 metode pembayaran untuk layanan *GoFood*, yaitu pembayaran secara tunai dan pembayaran melalui *Go-pay*. Saat ini apabila menggunakan pembayaran melalui *Go-pay*, konsumen

¹¹⁰ <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada tanggal 29 Juni 2021

hanya perlu membayar harga makanan yang di pesan dan biaya pengiriman makanan gratis. Setelah melakukan konfirmasi pemesanan dengan memasukkan alamat, melihat harga perkiraan makanan dan biaya pengantaran, kemudian memilih metode pembayaran, maka selanjutnya konsumen melakukan pemesanan dengan mengetuk *order* / pesan pada sistem. Setelah itu sistem akan langsung menerima informasi kemudian informasi tersebut disebar ke *driver* melalui aplikasi. Apabila salah seorang *driver* telah lebih dulu menerima untuk melakukan pekerjaan tersebut, maka secara otomatis *driver* yang lain tidak dapat menerima pemesanan tersebut.

Driver yang menerima pemesanan makanan melalui aplikasi kemudian mengkonfirmasi kepada konsumen yang memesan dengan cara menghubungi nomor telepon pemesan yang diperoleh melalui aplikasi. Ketika pemesanan sedang berlangsung antara konsumen dan *driver* yang menerima dan melakukan pemesanan masing-masing saling mengetahui data diri pribadi, data diri yang dimaksud adalah nama dan nomor telepon masing-masing pihak, data tersebut diperoleh dari aplikasi Gojek. Setelah *driver* melakukan konfirmasi untuk melakukan pembelian makanan, kemudian *driver* pergi ke restoran yang dimaksud dan membeli makanan yang diinginkan oleh konsumen. Saat pembelian di restoran, terlebih dahulu *driver* menggunakan dananya untuk membayar makanan tersebut. Setelah pembelian di restoran, *driver* kemudian mengantar makanan yang di pesan. Kemudian setelah sampai di tempat tujuan, *driver* menyerahkan makanan yang di pesan, dan kemudian konsumen membayar harga makanan dan biaya pengiriman.

Seperti yang telah dijelaskan proses terjadinya layanan *GoFood* diatas, terdapat beberapa hubungan hukum yang terjadi, antara lain yang pertama adalah :

a. PT. Gojek Indonesia.

PT. Gojek Indonesia adalah perusahaan penyedia aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai sarana untuk menemukan layanan dengan menggunakan sepeda motor yang disediakan oleh pihak ketiga (*driver* /pengemudi ojek).

b. *Driver* Gojek atau mitra,

Adalah pihak yang melakukan pembelian pada restoran dan mengantarkan pembelian tersebut kepada konsumen. Dalam masa pengantaran, *driver* harus menjaga kualitas makanan dan produk tersebut. Saat penyerahan makanan/pesanan, konsumen harus membayar sejumlah uang kepada *driver* yang telah ditetapkan sebelumnya melalui aplikasi.

c. Konsumen.

Konsumen yang dimaksud adalah pihak yang memesan makanan pada restoran tertentu melalui aplikasi. Konsumen yang telah menerima makanan harus membayar sejumlah uang yang telah ditentukan sesuai dengan harga yang ditampilkan di aplikasi kepada *driver*.

d. Pengusaha

Pengusaha makanan atau restoran, adalah pihak penjual makanan yang telah bekerjasama dengan Gojek.

Dari penjelasan hubungan hukum para pihak diatas, dapat diketahui ada beberapa pola hubungan hukum yang muncul dari para pihak yang berkaitan dalam layanan *GoFood* tersebut, pola hubungan hukum yang pertama adalah hubungan hukum yang berdasarkan pada perjanjian jual beli. Pihak yang terlibat dalam hal ini adalah konsumen dengan pengusaha makanan. Untuk diketahui, arti jual beli sendiri menurut B.W. adalah suatu perjanjian bertimbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Hal ini terdapat pada rumusan Pasal 1457 KUHPerdara yang berbunyi “jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”

Menurut hemat penulis bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual. Tetapi dalam praktek layanan *GoFood* ini pihak konsumen memerintahkan kepada *driver* untuk melakukan pembelian atas makanan yang tersedia di menu makanan aplikasi Gojek yang telah di pilih konsumen sebelumnya. Selanjutnya, pola hubungan hukum yang kedua adalah hubungan hukum yang berdasarkan pada perjanjian pengangkutan. Konsumen adalah pihak yang memesan makanan pada restoran tertentu melalui aplikasi, dan bersedia

membayar biaya angkutan, sedangkan pihak *driver* bersedia mengantar barang dengan selamat dan berhak untuk menerima biaya angkutan dan setelah menjelaskan pola hubungan hukum, maka dapat disimpulkan bahwa pola hubungan hukum yang pertama yaitu jual beli adalah *primer* atau yang utama. Karena, hal yang pertama dilakukan untuk pemesanan makanan melalui layanan *GoFood* ini adalah konsumen diharuskan memilih makanan yang tersedia pada aplikasi dimana konsumen hanya diam di tempat untuk memilih makanan yang diinginkan, lalu yang pergi untuk menjalankan perintah tersebut adalah *driver*, dan *driver* pula yang mengantar makanan itu sampai ke tangan konsumen, dengan kata lain dalam praktek layanan *GoFood* ini kalau tidak ada jual beli yang dilakukan antara konsumen melalui *driver* dengan pengusaha makanan, maka tidak ada pula pengangkutan yang dilakukan oleh *driver* kepada konsumen.

Selain perjanjian jual beli dan perjanjian pengangkutan, terdapat pula pola hubungan perjanjian kemitraan dalam hal pemberian kuasa pada praktek layanan *GoFood* ini. PT. Gojek Indonesia melakukan perjanjian kemitraan dengan para penyedia jasa dalam hal ini *driver* / pengemudi ojek. Hubungan yang timbul dari perjanjian ini membuat PT. Gojek Indonesia sebagai perusahaan penyedia aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung. Selain itu, PT. Gojek Indonesia selaku penyedia aplikasi yang menjalankan sistem, pada saat terjadi perjanjian jual beli antara konsumen dengan pengusaha makanan, secara tidak langsung pihak PT. Gojek Indonesia

memberikan kuasa kepada *driver* untuk melaksanakan perintah konsumen melalui aplikasi sistem.

Dari hubungan hukum yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa hak dan kewajiban yang diatur oleh PT. Gojek Indonesia dan KUHPerdara dimana di dalam ketentuan tersebut yang diatur antara lain :¹¹¹

1. Hak dan kewajiban PT. Gojek Indonesia

Hak PT. Gojek Indonesia:

- a) Tidak menjamin ketersediaan barang pesanan di toko/restoran dan pengiriman barang-barang yang rapuh/mudah rusak seperti kue dan es krim.
- b) Tidak bertanggung jawab atas kualitas makanan dan/atau barang yang disediakan oleh restoran-restoran dan/atau toko dalam layanan pengiriman makanan dan pembelanjaan pribadi.
- c) Berhak untuk melarang konsumen untuk menggunakan aplikasi lebih lanjut jika konsumen menggunakan aplikasi dengan perangkat yang tidak kompatibel/cocok atau tidak sah atau untuk tujuan lain selain daripada tujuan yang dimaksud untuk penggunaan aplikasi.
- d) Tidak menjamin ketersediaan makanan atau barang di restoran atau toko.
- e) Tidak bertanggungjawab atas segala kerusakan, perubahan bentuk, pembongkolan, kadaluwarsa, pembusukan, bau, tumpahan atau

¹¹¹ <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/> diakses pada tanggal 29 Juni 2021

ketidaklengkapan lain dari produk selama pengiriman yang disebabkan oleh kemasan atau pembungkusan yang kurang baik / sesuai.

- f) Berhak memberikan promosi-promosi yang dapat ditukar untuk manfaat terkait dengan penggunaan aplikasi.
- g) Tidak bertanggungjawab atas barang yang dibeli oleh driver atas nama konsumen dan diberikan kepada konsumen yang mungkin dapat melanggar hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kewajiban PT. Gojek Indonesia:

- a) Mengumpulkan dan memproses sistem informasi customer dan mitra.
 - b) Menghubungkan konsumen dengan driver untuk mendapatkan layanan.
 - c) Membantu *driver* menghitung biaya berdasarkan pesanan konsumen dan memberitahu konsumen tentang biaya atas nama *driver*.
2. Hak dan kewajiban *driver*

Hak *driver*:

- a) *Driver* berhak untuk menerima atau meminta biaya atas pembelian makanan serta biaya pengiriman secara penuh.
- b) Tidak menjamin ketersediaan barang pesanan di toko/restoran dan pengiriman barang-barang yang rapuh/mudah rusak seperti kue dan es krim.
- c) Tidak bertanggung jawab atas kualitas makanan dan/atau barang yang disediakan oleh restoran-restoran dan/atau toko dalam layanan pengiriman makanan dan pembelian pribadi.

- d) Tidak menjamin ketersediaan makanan atau barang di restoran atau toko.
- e) Tidak bertanggungjawab atas segala kerusakan, perubahan bentuk, pembongkolan, kadaluwarsa, pembusukan, bau, tumpahan atau ketidaklengkapan lain dari produk selama pengiriman yang disebabkan oleh kemasan atau pembungkusan yang kurang baik / sesuai.
- f) Tidak bertanggungjawab atas barang yang dibeli oleh driver atas nama konsumen dan diberikan kepada konsumen yang mungkin dapat melanggar hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g) Menerima informasi konsumen dari PT. Go-JekIndonesia

Kewajiban *driver*:

- a) Melakukan konfirmasi kepada konsumen.
- b) Memberikan laporan tentang apa yang telah di perbuatnya dan memberikan perhitungan mengenai biaya jika sewaktu-waktu dapat berubah dari yang diperjanjikan sebelumnya kepada konsumen.
- c) Membelikan makanan yang telah di pesan konsumen ke restoran yang diperjanjikan sebelumnya.
- d) Menjaga produk / makanan agar tidak ada yang cacat ketika dalam pengiriman.
- e) Mengantarkan makanan ke konsumen sesuai dengan alamat yang telah ada di aplikasi Go-jek.

- f) Menyerahkan makanan yang telah di pesan kepada konsumen seperti yang sudah ditetapkan dalam suatu perjanjian pengangkutan yang bersangkutan.

3. Hak dan kewajiban konsumen

Hak konsumen:

- a) Konsumen menyatakan dan menjamin bahwa memiliki hak, wewenang, dan kapasitas untuk menggunakan layanan.
- b) Konsumen hanya dapat melakukan pemesanan atas makanan yang tersedia di menu makanan restoran-restoran yang ada di layanan pengiriman makanan.
- c) Konsumen berhak menerima laporan dari *driver* terkait apa yang telah diperbuatnya.
- d) Menjaga kerahasiaan dan tidak akan menyalahgunakan informasi yang konsumen terima dari penggunaan aplikasi tersebut.

Kewajiban konsumen:

- a) Berwenang untuk mengadakan, dan mengikatkan diri entitas pada ketentuan penggunaan serta mendaftarkan informasi pribadi untuk layanan dan aplikasi.
- b) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kata sandi akun dan setiap identifikasi yang pihak penyedia aplikasi berikan kepada konsumen.
- c) Berjanji hanya menggunakan aplikasi untuk tujuan yang dimaksud untuk mendapatkan layanan.

- d) Berjanji bahwa hanya akan menggunakan suatu jalur akses yang diperbolehkan untuk konsumen gunakan.
 - e) Tidak diperbolehkan untuk menyalahgunakan atau menggunakan aplikasi untuk tujuan penipuan atau menyebabkan ketidaknyamanan kepada orang lain atau melakukan pemesanan palsu.
 - f) Memperlakukan *driver* dengan hormat dan tidak akan terlibat dalam perilaku atau tindakan yang tidak sah, mengancam atau melecehkan ketika menggunakan layanan mereka.
 - g) Tidak diperkenankan untuk membahayakan, mengubah atau memodifikasi aplikasi untuk membahayakan.
 - h) Memberikan informasi pribadi yang lengkap dan akurat.
 - i) Menerima makanan yang telah dipesan.
 - j) Membayar biaya pembelian makanan beserta ongkos pengiriman secara penuh.
4. Hak dan kewajiban pelaku usaha
- Hak pelaku usaha :¹¹²
- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen beritikad tidak baik;

¹¹² Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- d) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha :¹¹³

1. Beritikad baik dalam melakukan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atau barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

¹¹³ Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Setelah membahas tentang hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, penulis mendapatkan informasi dari beberapa responden yang telah diwawancarai, ternyata di dalam praktek layanan *GoFood* ini, terdapat masalah yang terjadi, yakni tentang perlindungan hukum bagi layanan *GoFood* ini. Seperti yang sudah penulis uraikan dalam latar belakang diantaranya :

- a. Perlindungan hukum terhadap kondisi makanan atau minuman yang dipesan oleh konsumen.

Pada saat sampai ke tangan konsumen tidak dalam kondisi baik yang tidak diketahui apakah disebabkan pengemasan yang tidak cukup baik oleh produsen atau proses pengangkutan yang tidak cukup teliti atau ceroboh dari si driver. Penulis beberapa kali mengalami peristiwa dimana minuman dan makanan yang dipesan pada saat sampai ditangan penulis sudah tidak utuh menumpahi makanan.

- b. Perlindungan hukum terhadap adanya perbedaan harga yang tertera dalam aplikasi.

Pada aplikasi Gojek layanan online pesan antar makanan dan minuman atau yang disebut dengan *GoFood* ini, ada harga yang harus disetujui oleh konsumen dan dibayarkan oleh konsumen pada saat makanan dan minuman telah sampai di tangan konsumen. Misalnya konsumen melakukan transaksi dengan jumlah nilai/harga sebesar Rp 18.000,- (delapan belas ribu rupiah). Namun pada saat pesanan sampai diterima oleh konsumen, harga yang harus dibayar konsumen menjadi Rp.

20.000,- (dua puluh ribu rupiah). Perubahan harga tersebut tanpa diketahui dan disepakati oleh konsumen sebelumnya.

- c. Perlindungan hukum terhadap kualitas makanan dan minuman yang dipesan secara online.

Dari satu sisi tampaknya konsumen memang diuntungkan oleh ketersediaan layanan aplikasi online. Namun bagaimana jadinya seandainya makanan yang dipesan konsumen yang diantarkan oleh driver kepada konsumen ternyata tidak layak konsumsi dan mengakibatkan masalah kesehatan? kemana konsumen akan meminta pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian bagi dirinya, apakah menuntut produsen makanan/minuman, atau perusahaan pemilik aplikasi atau driver selaku mitra perusahaan pemilik aplikasi.

Penulis telah berhasil mewawancarai Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan kota Pekanbaru bapak Yosef Dwi Irwan. Diluar dugaan penulis, ternyata tugas mengawasi produk-produk makanan dari para pelaku usaha yang terdaftar dalam aplikasi online, berdasarkan peraturan perundang-undangan bukanlah tugas dan kewenangan dari Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam Pasal 1 ayat (1) dinyatakan : Badan Pengawas Obat dan Makanan, yang selanjutnya disingkat BPOM adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang

menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan.

Berikutnya dalam Pasal 2 menyebutkan :

- (1) BPOM mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Obat dan Makanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan pangan olahan.

Dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2017 tentang Pendaftaran Pangan Olahan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 tahun 2021, sebagai peraturan pelaksana Perpres Nomor 80 tahun 2017, bahwa kewajiban pelaku usaha untuk memperoleh izin edar terhadap produk pangan olahan sebagaimana Peraturan Badan POM Nomor 7 tahun 2021 hanya untuk kriteria tertentu.

Terdapat beberapa pengecualian terhadap pelaku usaha yang tidak perlu mendaftarkan produknya dan memiliki izin edar terhadap produk pangan olahan yang diproduksi sebagaimana diatur dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Badan POM Nomor 7 tahun 2021 menyebutkan Dikecualikan dari ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, untuk :

- a. Pangan Olahan yang diproduksi oleh industri rumah tangga Pangan;

- b. Pangan Olahan yang mempunyai masa simpan kurang dari 7 (tujuh) hari;
- c. Pangan Olahan yang diimpor dalam jumlah kecil untuk keperluan :
 1. sampel dalam rangka pendaftaran;
 2. penelitian;
 3. konsumsi sendiri;
- d. Pangan Olahan yang digunakan lebih lanjut sebagai bahan baku dan tidak dijual secara langsung kepada konsumen akhir;
- e. Pangan Olahan yang dikemas dalam jumlah besar dan tidak dijual secara langsung kepada konsumen akhir;
- f. pangan yang dijual dan dikemas langsung di hadapan pembeli dalam jumlah kecil sesuai permintaan konsumen;
- g. pangan siap saji; dan/atau
- h. pangan yang hanya mengalami pengolahan minimal (pasca panen) meliputi pencucian, pengupasan, pengeringan, penggilingan, pemotongan, penggaraman, pembekuan, pencampuran, dan/atau blansir serta tanpa penambahan BTP, kecuali BTP untuk pelilinan.

Dengan demikian atas dasar peraturan tersebut, badan pengawas obat dan makanan kota Pekanbaru tidak memiliki kewenangan mengawasi pelaku-pelaku usaha yang sebagian besar termasuk dalam pengecualian kewajiban untuk mendaftarkan produk olahan dan izin edar produknya.

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru, bapak Ingot Hutasoit yang diwawancarai penulis mengatakan bahwa kewajiban

pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya hingga saat ini hanya untuk kepentingan pendapatan daerah dari sektor pajak dan retribusi. Setahu beliau belum terdapat peraturan daerah atau peraturan kepala daerah kota Pekanbaru terkait pendaftaran produk makanan dalam rangka pengawasan terkait keamanan maupun kelayakan.

Hasil wawancara dengan Kepala Badan POM kota Pekanbaru dan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru sebagaimana penulis sampaikan diatas, membuktikan bahwa saat ini konsumen produk-produk olahan makanan dan minuman yang ditawarkan melalui layanan aplikasi online berada dalam resiko rentan, mengingat belum adanya pengawasan terhadap kelayakan dan keamanan produk pangan olahan yang ditawarkan produsen pelaku usaha.

d. Perlindungan hukum terhadap peristiwa terjadinya pembatalan makanan dan minuman yang dilakukan oleh konsumen secara mendadak atau tiba-tiba (cancel).

Driver layanan online telah melakukan pemesanan sesuai permintaan konsumen, namun karena konsumen lama menunggu dirumah, maka konsumen melakukan pembatalan sepihak atau “cancel”, sehingga driver lah yang menanggung kerugian atas pembatalan tersebut. mengingat uang driverlah yang dibayarkan terlebih dahulu kepada produsen.

Dari 4 (empat) fenomena yang penulis uraikan diatas, maka penulis akan menguraikannya satu persatu dalam pembahasan penulisan Tesis ini.

- a. Perlindungan hukum terhadap kondisi makanan atau minuman yang dipesan oleh konsumen.

Konsumen bisa saja dirugikan atas tindakan driver yang membawa makanan atau minuman yang dipesan melalui aplikasi Gojek datang dalam keadaan tidak baik seperti tumpah, kotor atau sudah dingin karena kelamaan, dan hal ini pastilah merugikan konsumen selaku pembeli layanan makanan melalui aplikasi (*GoFood*).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Muhammad Rifki, bahwa terkadang hal itu yang tidak bisa dihidari oleh driver, seperti contoh ketika konsumen memesan Cah kangkung (sayur kangkung) sebaga menu pelengkap untuk hidangan Ayam Penyet, namun pelaku usaha membuat tempatnya didalam seteropom, yang sama-sama kita ketahui tidak kuat untuk menutupi makanan yang berada didalamnya, sehingga hal tersebut menjadi tumpah dan tidak utuh kembali, ditambah lagi driver mengangkutnya menggunakan sepeda motor secara otomatis akan terjadi guncangan akibat diangkut dengan menggunakan sepeda motor.¹¹⁴ Penulis juga menanyakan hal tersebut kepada driver yang lain yaitu Bapak Sutomo, yang mengatakan bahwa seharusnya pengusaha restoran atau pelaku usaha menyiapkan tempat yang khusus dan aman, sehingga tidak terjadi hal-hal yang merugikan konsumen, bagaimanapun konsumen sudah memesan, tentunya pesanan tersebut adalah yang terbaik untuk konsumen, ingat pembeli adalah Raja.¹¹⁵

¹¹⁴ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Muhammad Ridwan, selaku driver Go-Jek, pada tanggal 15 Mei 2021

¹¹⁵ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Muhammad Sutomo, selaku driver Go-Jek, pada tanggal 15 Mei 2021

Pelaku usaha selaku penyedia makanan dan minuman, mengatakan dalam wawancara penulis bahwa hal tersebut diluar tanggung jawab kami, selaku penghubung jasa makanan dan minuman yang dipesan oleh konsumen, semua sudah diserahkan kepada pelaku usaha, jadi dia harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, artinya ketika konsumen memesan layanan *GoFood* melalui aplikasi Gojek.¹¹⁶

Penulis juga bertanya kepada Pengusaha atau pelaku usaha restoran tentang persoalan pelayanan makanan atau minuman yang dipesan oleh konsumen pada saat sampai ke tangan konsumen tidak dalam kondisi baik, pelaku usaha menjawab bahwa pihaknya sudah menyiapkan yang terbaik kepada konsumen dengan memberikan kemasan yang layak pakai dan tidak memberikan tempat atau kemasan yang tidak layak untuk konsumen.¹¹⁷

- b. Perlindungan hukum terhadap adanya perbedaan harga yang tertera dalam aplikasi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Edi (*driver* Gojek), beliau menjelaskan, adanya selisih harga pada makanan tersebut adalah bahwa berawal dari pengusaha makanan yang tidak melaporkan harga terbaru makanan yang dijualnya ke kantor PT. Gojek Indonesia cabang Pekanbaru untuk setelahnya dirubah pada sistem layanan *GoFood* pada aplikasi Gojek.¹¹⁸

Selain Bapak Edi, driver lain seperti Bapak Misran juga mengatakan, kalau didalam syarat dan ketentuan yang dibuat oleh PT. Gojek Indonesia,

¹¹⁶ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Mei 2021

¹¹⁷ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Sofian selaku pemilik Ayam Penyek Cah Budi di Kota Pekanbaru, pada tanggal 25 Mei 2021

¹¹⁸ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Edi, selaku driver Go-Jek, pada tanggal 15 Mei 2021

mengatakan bahwa jika terdapat informasi yang di cantumkan pada layanan *GoFood* yang ingin segera di ubah oleh pengusaha makanan, maka pengusaha makanan harus melaporkan hal tersebut ke kantor PT. Gojek Indonesia cabang Pekanbaru, setelah itu petugas di kantor tersebut bisa melakukan perubahan harga dan sebagainya yang diinginkan oleh pengusaha makanan.¹¹⁹

Penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Fahrurrozi selaku Humas Gojek Pekanbaru yang menyatakan pihaknya siap akan melakukan proses itu dan memberlakukan perubahan yang diminta tersebut dalam waktu lima belas (15) hari kerja sejak diterimanya pemberitahuan perubahan dari pengusaha makanan dan minuman.¹²⁰ Bapak Fahrurrozi juga menambahkan bahwa *driver* tidak mempunyai kewenangan untuk merubah harga makanan yang tercantum dalam aplikasi, *driver* hanya menjalankan perintah dari konsumen berdasarkan apa yang tertera dalam aplikasi saja, maka jika pihak restoran menginginkan pembaharuan harga, ia harus mendatangi kantor PT. Gojek Indonesia cabang setempat untuk dilakukan pembaruan harga. Setelah mendapat perintah dari pengusaha makanan yang melapor, maka PT. Gojek Indonesia selaku penyedia aplikasi bisa merubah harga lama ke harga baru yang akan segera ter-update dalam aplikasi.¹²¹

Penulis juga mewawancarai pengusaha makanan dan minuman yang profil usahanya terdaftar dalam layanan *GoFood*. Berdasarkan wawancara

¹¹⁹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Misran, selaku driver Go-Jek, pada tanggal 15 Mei 2021

¹²⁰ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-Jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Mei 2021

¹²¹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Gojek Pekanbaru, pada tanggal 18 Mei 2021

penulis Ibu Ningsih pemilik restoran martabak Joeragan di kota Pekanbaru yang mengatakan bahwa kalau mau berlangganan atau memasukkan profil usahanya dalam aplikasi Gojek pada layanan *GoFood*, dirinya harus menyertakan daftar makanan yang dijual lengkap dengan harga dan fotonya. Setelah proses pendaftaran selesai, nanti profil usahanya akan keluar dalam aplikasi, namun kalau suatu saat harga naik, dirinya harus kembali lagi ke kantor PT. Gojek Indonesia cabang Pekanbaru untuk melaporkan bahwa ingin merubah harga lama ke harga baru. Jika hal tersebut tidak dilakukan, maka harga dalam aplikasi tetap menampilkan harga yang lama.¹²²

Perbedaan pandangan juga terjadi ketika penulis mewawancarai beberapa responden yang mengalami selisih harga, yang pertama adalah Bapak Rudi yang mengatakan bahwa ketika dia membeli sebuah *pizza*, harga *pizza* yang tertera di aplikasi tersebut adalah Rp. 100.000,- ditambah biaya ongkos kirim sebesar Rp. 10.000.- Nah, setelah *driver* sampai di hadapannya, ada selisih harga sebesar Rp. 10.800, yang kalau di totalkan harga tersebut menjadi Rp. 110.800,-. Padahal harga total yang tertera dalam aplikasi adalah Rp. 100.200,-. Hal ini membuat Bapak Rudi rugi dan kecewa, karena *driver* tidak melaporkan adanya kenaikan harga yang berakibat adanya selisih harga makanan antara harga yang tertera dalam aplikasi dengan harga sesungguhnya.¹²³

¹²² Hasil wawancara penulis dengan Ibu Ningsih, selaku pemilik restoran martabak Joeragan di kota Pekanbaru, pada tanggal 25 Mei 2021

¹²³ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rudi, selaku Konsumen Gojek Pekanbaru, pada tanggal 23 Mei 2021

Sementara responden lain yang mengalami hal serupa bernama Bapak Reno yang pada saat itu sedang memesan Minas (mie dan nasi goreng) sebanyak 5 bungkus yang total harganya saat di kalkulasikan dalam aplikasi sebesar Rp. 60.000,- belum termasuk ongkos kirim sebesar Rp. 10.000,-, namun setelah *driver* telah sampai di hadapannya, Bapak Reno terkejut mendengar kabar bahwa terjadi kenaikan harga pada Minas (mie dan nasi goreng) yang di pesan. Harganya berubah menjadi Rp.70.500.- Padahal saat itu Bapak Reno hanya mempunyai uang pas saja sebesar tujuh puluh lima ratus rupiah.¹²⁴

Berbeda cerita dengan Bapak Jimmy, responden yang juga mengalami hal serupa. Bapak Jimmy memesan pisang goreng kipas seharga Rp 2.500, dan Bapak Jimmy memesan 20 buah pisang goreng kipas, namun setelah diketahui adanya selisih harga menjadi Rp. 2.700 per buahnya, dan *driver* Gojek tidak menyampaikan hal tersebut, *driver* mengatakan bahwa dia lupa membuat laporan akan hal itu karena keasyikan mengobrol dengan rekan yang juga satu profesi saat menunggu antrian, namun Bapak Jimmy selaku konsumen tetap membayarkan selisih harga yang disampaikan oleh driver Gojek tersebut.¹²⁵

Menanggapi persoalan tersebut Bapak Fahrurrozi selaku Humas Gojek Pekanbaru mengatakan hal ini bisa timbul karena diakibatkan *driver* Gojek tidak melaporkan kepada konsumen tentang harga yang berubah. Pihak *driver* tetap membeli makanan yang dipesan oleh konsumen tanpa lebih dulu

¹²⁴ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Reno, selaku Konsumen Gojek Pekanbaru, pada tanggal 23 Mei 2021.

¹²⁵ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Jimmy, selaku Konsumen Gojek Pekanbaru, pada tanggal 23 Mei 2021.

memberi kabar atau melaporkan kepada konsumen bahwa harga telah berubah. Setelah sampai dihadapan konsumen, *driver* baru memberitahukan tentang selisih harga yang terjadi dengan yang terdapat di aplikasi.¹²⁶

Bapak Fahrurrozi juga menambahkan bahwa jika hal tersebut benar terjadi, maka *driver* telah melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat oleh PT. Gojek Indonesia, bahwa setiap *driver* menerima transaksi dengan konsumen, maka dia harus melakukan konfirmasi apapun yang terjadi, termasuk saat adanya perubahan harga pada saat pembelian suatu produk, karena berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Humas PT. Gojek Indonesia, mengatakan bahwa, setelah *driver* mendapatkan orderan, maka wajib bagi *driver* melakukan konfirmasi kepada konsumen, apapun yang terjadi selama dia belum dibebaskan dari tanggungjawabnya.¹²⁷

Dalam Pasal 1233 KUH Perdata menyatakan, bahwa “Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang”, ditegaskan bahwa setiap kewajiban perdata dapat terjadi karena dikehendaki oleh pihak-pihak yang terkait dalam perikatan/perjanjian yang secara sengaja dibuat oleh mereka, ataupun karena ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Lebih lanjut dalam Pasal 1234 KUH Perdata menyatakan “Perikatan/perjanjian ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu” Dengan demikian berarti perikatan atau perjanjian adalah hubungan hukum antara dua atau lebih orang

¹²⁶ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Mei 2021

¹²⁷ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Mei 2021

(pihak) dalam bidang hukum, yang melahirkan kewajiban pada salah satu pihak dalam hubungan hukum tersebut¹²⁸.

Dalam pelaksanaan suatu perjanjian akan membawa konsekuensi, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1131 KUH Perdata. Hukum kontrak adalah keseluruhan dari kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui, bahwa kontrak atau perjanjian merupakan hubungan antara seorang dengan orang lain bersepakat untuk melaksanakan sesuatu hal yang dapat menimbulkan akibat hukum.

Dalam Pasal 1313 KUH Perdata disebutkan, bahwa suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Di sini dapat dipahami bahwa perjanjian, merupakan perbuatan hukum dimana dua pihak saling mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu hal, yang merupakan kewajiban bagi masing-masing pihak. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1338 KUH Perdata, bahwa semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Persetujuan-persetujuan tersebut harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Namun apabila salah satu pihak tidak

¹²⁸ Munir Fuady, *Op.Cit*, hal. 84

berbuat sesuatu dalam melakukan perjanjian, maka menurut pasal 1238 KUH Perdata, salah satu pihak tersebut dianggap melakukan wanprestasi dengan lewatnya batas waktu tersebut. Tidak berbuat sesuatu artinya tidak melakukan perbuatan seperti yang telah diperjanjikan. Jadi wujud prestasi di sini adalah tidak melakukan perbuatan, misalnya tidak melakukan persaingan yang diperjanjikan. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1242 KUH Perdata “Jika perjanjian itu bertujuan untuk tidak berbuat sesuatu, maka pihak yang manapun jika yang berbuat berlawanan dengan perjanjian, karena pelanggaran itu dan karena itupun saja, berwajiblah ia akan menggantian biaya, rugi dan bunga.

Menurut Pasal 1243 KUHPerdata bahwa Penggantian biaya, kerugian dan bunga dapat dilakukan karena tak dipenuhinya suatu perikatan. Hal senada juga dikatakan dalam Pasal 1365KUH Perdata “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantian kerugian tersebut. Pasal 1366KUH Perdata ”Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatanperbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya. Pasal 1367 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 di bawah pengawasannya.¹²⁹

Dari penjelasan beberapa Pasal diatas, menurut hemat penulis, terdapat sisi lain dari perjanjian yang diadakan secara elektronik. Dalam transaksi elektronik pesan antar makanan atau minuman secara online (seperti perjanjian pemesanan makanan dan minuman menggunakan aplikasi layanan online seperti : *Grab Food* maupun *GoFood*), dalam hal adanya kerugian yang dialami oleh konsumen, apakah pengganti kerugian itu hanya wajib dilakukan oleh salah satu pihak si produsen makanan saja? Atau dapatkah pula kerugian tersebut dibebankan kepada pemilik aplikasi dan mitra nya yakni driver? Kepada siapa konsumen dapat menuntut penggantian kerugian apabila terjadi hal-hal yang merugikannya.

Penulis juga mewawancarai *driver* yang bernama Bapak Anwar, beliau mengatakan telah mengerti terkait adanya SOP yang mewajibkan *driver* harus melakukan konfirmasi kepada konsumen yang telah melakukan perjanjian dengannya. Tetapi memang ada *driver* yang nakal, yang tidak beritikad baik, tidak menjalankan SOP tersebut karena semata-mata ingin mencari keuntungan yang lebih.¹³⁰

Bahwa berdasarkan hasil pengamatan diatas, dapat diambil kesimpulan adanya kelalaian dari pihak *driver*, dibuktikan dengan ketika PT. Gojek Indonesia mewajibkan *driver* untuk melakukan konfirmasi kepada konsumen,

¹²⁹ Salim, HS, *Hukum Kontrak (Teori dan Teknik Penyusunan Kontak)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010, hal. 28

¹³⁰ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Anwar, selaku driver Go-Jek, pada tanggal 15 Mei 2021

namun yang terjadi pihak *driver* tidak melakukannya. Pihak *driver* sendiri di sisi lain tidak menjalankan SOP yang telah dibuat oleh PT. Gojek Indonesia selaku perusahaan yang menaungi para *driver* yang akibatnya merugikan pihak konsumen.

- c. Perlindungan hukum terhadap kualitas makanan dan minuman yang dipesan secara online

Konsumen dalam menggunakan aplikasi Gojek dalam hal pesan makanan melalui layanan *GoFood* haruslah ada jaminan dalam mengonsumsi makanan dan minuman yang telah dipesan oleh konsumen, jangan sampai ketika memakan atau meminumnya, malah menimbulkan masalah kesehatan bahkan berujung pada kematian. Seperti yang pernah terjadi baru-baru ini, dimana Budiman selaku driver Gojek, menerima order di sekitar Mandala Krida Yogyakarta dengan alamat tujuan ke Kasihan Bantul. Akan tetapi, sampai di lokasi orang yang dituju tidak mau menerima pesanan tersebut. Sebab, ia tidak tahu siapa pengirimnya, hingga akhirnya, Budiman membawa ke rumahnya untuk disantap bersama dengan keluarga. Namun usai makan sate tersebut anaknya meninggal dunia.¹³¹ Kasus yang seperti diatas seharusnya jadi pelajaran kemana konsumen akan meminta pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian bagi dirinya, apakah menuntut produsen makanan/minuman, atau perusahaan pemilik aplikasi atau driver selaku mitra perusahaan pemilik aplikasi.

¹³¹ <https://kumparan.com/kumparannews/anak-driver-ojol-meninggal-orderan-misterius>, diakses tanggal 15 Mei 2021

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Romi, terkait ada orderan yang nantinya membahayakan kesehatan jiwa konsumen yang memakannya atau meminumnya, beliau menjelaskan bahwa hal itu diluar tanggungjawab kami selaku driver, kami sebagai driver hanya penghubung atau penghantar makanan yang siap saji, ke pengusaha atau pelaku usahalah yang seharusnya bertanggungjawab akan hal itu apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh kita semua.¹³²

Bapak Rendy selaku driver juga menjelaskan bahwa memang betul sekali kami tidak bisa disalahkan, pemilik usahalah yang seharusnya disalahkan, kami ini hanya penghantar makanan saja, dan tidak ada sedikitpun niat kami untuk mencelakai konsumen dengan memasukkan racun atau sejenisnya sehingga ketika konsumen memakan atau meminumnya konsumen mengalami gangguan kesehatan bahkan sampai meregang nyawa.¹³³

Penulis juga bertanya kepada konsumen yang bernama Bapak Donal, seandainya hal itu membahayakan kesehatan jiwa konsumen yang memakanya atau meminum orderan yang dipesan melalui aplikasi Gojek, menurut beliau kami sebagai konsumen tidak mengetahui kalau makanan dan minuman tersebut dapat mengakibatkan kami selaku konsumen keracunan atau sejenisnya. Kami disini sebagai konsumen percaya sepenuhnya kepada abang yang mengantar pesanan kami, tanpa curiga sedikitpun.¹³⁴

¹³² Hasil wawancara penulis dengan Bapak Romi, selaku driver Gojek, pada tanggal 16 Mei 2021

¹³³ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rendy, selaku driver Gojek, pada tanggal 16 Mei 2021

¹³⁴ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Donal, selaku Konsumen Gojek Pekanbaru, pada tanggal 23 Mei 2021.

Pada kesempatan lain, penulis juga bertanya kepada pemilik usaha makanan dan minuman, bahwa kami sebagai pemilik usaha tidak mungkin memasukkan sesuatu kedalam makanan yang kami jual kepada konsumen, apalagi makanan tersebut membahayakan kesehatan konsumen ketika memakan maupun meminumnya, hal itu akan membuat kami selaku pemilik usaha akan merusak nama usaha kami sendiri. Jadi seandainya hal itupun terjadi dan konsumen mengalami gangguan kesehatan ketika memakan maupun meminumnya maka haruslah dibuktikan kebenarannya terlebih dahulu, namun kami sebagai pemilik usaha tidak akan melakukan perbuatan kriminal itu.¹³⁵

Pihak Gojek sendiri pun ketika diwawancarai oleh penulis mengatakan bahwa semua berada diluar kendali perusahaan, disini perusahaan hanya sebagai penghubung, ketika ada yang pesan, maka kami sambungkan kepada pemilik usaha yang menyediakan/menjual pesanan yang diorder oleh konsumen, jadi ketika terjadi makanan yang diorder mengandung racun atau pada intinya mengganggu kesehatan yang memakannya, maka kami selaku penghubung tidak bertanggungjawab untuk itu, dan kami pun siap menjadi saksi dan akan membantu pihak kepolisian apabila terjadi tindakan kriminalitas yang menyebabkan konsumen meninggal dunia ataupun mengalami gangguan kesehatan ketika makan dari pesanan yang menggunakan aplikasi kami Gojek.¹³⁶

¹³⁵ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Martin selaku pemilik Ayam Grepek di Kota Pekanbaru, pada tanggal 23 Mei 2021

¹³⁶ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Fahrurrozi, selaku Humas Go-jek Pekanbaru, pada tanggal 18 Mei 2021

- d. Perlindungan hukum terhadap peristiwa terjadinya pembatalan makanan dan minuman yang dilakukan oleh konsumen secara mendadak atau tiba-tiba (*cancel*).

Driver layanan online telah melakukan pemesanan sesuai permintaan konsumen, namun karena konsumen lama menunggu dirumah, maka konsumen melakukan pembatalan sepihak atau “*cancel*”, sehingga driver lah yang menanggung kerugian atas pembatalan tersebut. mengingat uang driverlah yang dibayarkan terlebih dahulu kepada produsen atau pemilik usaha. Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada Konsumen yang bernama Irwandy, mengatakan *cancel* dalam layanan *GoFood* dilakukannya karena dia mengubah menu makanannya dan beralih kemakanan lain, namun yang menjadi masalah makanan yang dipesannya tersebut sudah tidak bisa ditukar kembali, sehingga dia terpaksa melakukan *cancel*.¹³⁷ Rinaldi yang juga konsumen Gojek dalam wawancara dengan penulis juga mengatakan bahwa dirinya melakukan *cancel* karena makanan yang dipesannya lama sampai, sementara dirinya sudah sangat lapar, sehingga dirinya terpaksa menekan tombol *cancel*.¹³⁸

Penulis juga mewawancarai driver Gojek yang mengatakan bahwa tindakan *cancel* pesanan dalam layanan *GoFood* sangat disayangkan sekali menurut Bapak Renol karena hal itu sangat merugikan driver Gojek karena uang yang digunakan untuk membeli pesanan konsumen tersebut adalah

¹³⁷ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Irwandy, selaku Konsumen Gojek Pekanbaru, pada tanggal 23 Mei 2021.

¹³⁸ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rinaldi, selaku Konsumen Gojek Pekanbaru, pada tanggal 23 Mei 2021.

uang pribadi driver, barulah diganti ketika makanan sampai ketangan konsumen.¹³⁹ lebih lanjut Bapak Eko mengatakan cancel makanan tersebut tidak perlu dilakukan, selain kerugian secara materi yang dialami driver, secara fisik driver juga mengalami kelelahan, apalagi disaat hujan datang, driver harus berjibaku melawan hujan yang deras sementara konsumen membatalkan pesanan ketika pesanan tersebut belum sampai.¹⁴⁰ Disaat hujan deras inilah yang menjadi ujian bagi driver Gojek dalam melayani permintaan pesanan konsumen, menurut keterangan Andry selaku konsumen, dirinya tidak sampai hati mencancel pesanan yang dipesannya kepada driver, maka dari itu ia tetap pada pesannya, malah saya berikan tip untuk driver karena sudah mengantarkan pesannya ke rumahnya.¹⁴¹

Berdasarkan pengkajian diatas, dalam membahas tentang perjanjian jual beli secara elektronik tidak pernah terlepas dari perjanjian jual beli secara konvensional yang biasanya terjadi ketika pembeli dan penjual bertemu langsung dan sepakat untuk melakukan perjanjian jual beli.

Perjanjian seperti ini tidak terlepas dari Pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sahnya perjanjian, yaitu:

4. Adanya kata sepakat
5. Kecakapan
6. Suatu hal tertentu
7. Suatu sebab yang halal

¹³⁹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rendy, selaku driver Gojek, pada tanggal 16 Mei 2021

¹⁴⁰ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Eko, selaku driver Gojek, pada tanggal 16 Mei 2021

¹⁴¹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Andry, selaku Konsumen Gojek Pekanbaru, pada tanggal 23 Mei 2021.

Semua syarat sah perjanjian tersebut harus terpenuhi apabila ingin melakukan suatu perjanjian. Apabila syarat ini terpenuhi maka para pihak boleh melakukan suatu perjanjian dan akibat dari perjanjian tersebut muncul hak dan kewajiban bagi para pihak yang melakukan perjanjian.

Jual beli secara elektronik pada layanan *GoFood* harus tetap memenuhi syarat sah perjanjian pada Pasal 1320 KUHPerdara yaitu:

1. Ada kata sepakat dari kedua belah pihak.

Dalam perjanjian jual beli pada layanan *GoFood* ini para pihak harus sepakat untuk melakukan jual beli ini, yang dalam hal ini para pihak harus sepakat ialah *merchant* (penjual) dan *customer* (pembeli). Kesepakatan muncul ketika bertemunya antara penawaran dari penjual dan penerimaan dari pembeli. Untuk mengetahui kapan terjadinya kesepakatan ada beberapa teori yang menjelaskan hal ini, yaitu:¹⁴²

- a) Teori pernyataan, mengajarkan bahwa sepakat terjadi saat kehendak pihak yang menerima tawaran menyatakan bahwa ia menerima penawaran itu.
- b) Teori pengiriman, mengajarkan bahwa sepakat terjadi pada saat kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak yang menerima tawaran.
- c) Teori pengetahuan, mengajarkan bahwa pihak yang menawarkan seharusnya sudah mengetahui bahwa tawarannya diterima.

¹⁴² Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2012, hal. 47

- d) Teori penerimaan, mengajarkan kesepakatan terjadi pada saat pihak yang menawarkan menerima langsung jawaban dari pihak lawan.

Dalam praktek perjanjian jual beli pada layanan *GoFood* antara *driver* yang merupakan manusia atau orang yang berarti merupakan subyek hukum dimana boleh melakukan tindakan hukum atau perbuatan hukum, dan pihak konsumen yang merupakan subyek hukum yaitu manusia atau perseorangan yang melakukan kegiatan pemesanan makanan melalui media elektronik yang sama halnya dalam pihak jual beli secara konvensional. Sebagai perorangan yang membawa hak, manusia mempunyai hak-hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum, ia dapat melakukan persetujuan-persetujuan, menikah, membuat wasiat, dan sebagainya.¹⁴³

Ketika konsumen ingin melakukan pemesanan makanan pada layanan *GoFood*, otomatis konsumen diharuskan memilih makanan yang diinginkan terlebih dahulu pada aplikasi. Dalam aplikasi tersebut terdapat berbagai macam makanan yang ditawarkan beserta harga. Setelah konsumen menemui makanan yang diinginkan, lalu dia menekan tombol “*order*” dalam aplikasi tersebut, dimana beberapa menit kemudian didapatkan *driver* yang bersedia untuk melakukan tugasnya yaitu pembelian makanan pada suatu restoran yang diinginkan konsumen. Setelah *driver* mengetahui bahwa ada konsumen yang ingin dibelikan makanan, lantas *driver* menghubungi konsumen untuk memastikan apakah pesannya telah sesuai dengan yang diinginkan atau tidak. Setelah berkomunikasi dengan konsumen, *driver* pun pergi menuju

¹⁴³ C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum*, Balai Pustaka, Jakarta, 2012, hal. 85

restoran tempat makanan tersebut dijual. Atas hal ini penulis berpendapat bahwa syarat pertama yaitu adanya kata sepakat telah terpenuhi.

2. Kesepakatan Para Pihak.

Ketentuan mengenai kecakapan para pihak ini diatur dalam KUHPerdara. Kecakapan disini mengandung arti bahwa pihak-pihak yang membuat perjanjian merupakan orang yang memenuhi syarat atau dianggap cakap oleh atau menurut hukum, sehingga perbuatannya tersebut dapat dipertanggung jawabkan oleh hukum.

Menurut Pasal 1329 KUHPerdara menyatakan bahwa setiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali jika ia dinyatakan tidak cakap untuk hal itu. Dalam peraturan perundang-undangan yang lain yaitu Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan menyebutkan bahwa orang belum dapat dikatakan dewasa apabila belum mencapai umur 18 tahun dan belum pernah menikah sebelumnya. Ketentuan ini tertuang dalam Pasal 47 ayat (1) Undang-undang Perkawinan yang berbunyi : “Anak yang belum mencapai umur 18 (delapan belas) tahun atau belum pernah melangsungkan perkawinan ada dibawah kekuasaan orang tuanya selama mereka tidak dicabut dari kekuasaannya.”

Tidak berbeda dengan yang ditentukan dalam Undang-undang Perkawinan, di dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris Pasal 39 menyatakan bahwa seorang penghadap harus memenuhi syarat paling sedikit berumur 18 (delapan belas) tahun atau telah menikah.

Syarat ini bersifat subyektif yang apabila tidak dipenuhi maka dapat dibatalkan, kata dapat dibatalkan memiliki arti bahwa untuk pembatalan perjanjian diperlukan adanya upaya pembatalan melalui pengadilan, selama upaya pembatalan tersebut tidak dilakukan, maka perjanjian tersebut dianggap sah. Pihak konsumen disini yang bernama Septian berumur 24 Tahun dan sudah dianggap cakap dan pihak *driver* bernama bapak Eko berumur 41 Tahun, juga dianggap telah cakap hukum. Sampai disini, menurut penulis pihak-pihak yang melakukan perjanjian tersebut dapat dikatakan cakap hukum, atau dengan kata lain syarat yang kedua ini telah terpenuhi.

3. Suatu Hal tertentu

Suatu hal tertentu maksudnya adalah obyek dari perjanjian tersebut yang artinya apa yang diperjanjian oleh kedua belah pihak harus jelas bahwa obyek perjanjian haruslah barang-barang yang dapat ditentukan nilainya atau dapat diperdagangkan. Pasal 1333 KUHPerdato menyebutkan bahwa suatu persetujuan harus mempunyai pokok berupa suatu barang yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan jenisnya. Jumlah barang itu tidak perlu pasti, asal saja jumlah itu kemudian dapat ditentukan atau dihitung.¹⁴⁴

Dalam kasus ini, barang yang menjadi objek dalam jual beli ini adalah makanan dan jenisnya bisa ditentukan secara jelas, yaitu paket hemat ayam yang di dalamnya berisikan ayam, nasi, tahu, tempe, sambal terasi segar, dan lalapan, yang masing-masing berjumlah satu buah seharga Rp 16.500,00 (enam belas ribu lima ratus rupiah). Sehingga sampai disini dapat disimpulkan bahwa

¹⁴⁴ Pasal 1333 KUHPerdato

objek dari perjanjian ini bisa ditentukan jenis dan jumlahnya yang berarti untuk syarat ketiga ini telah terpenuhi.

4. Suatu Sebab yang halal

Suatu sebab yang halal artinya adalah bahwa perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, norma-norma, kesusilaan dan ketertiban umum. Sebab yang dimaksud suatu sebab yang halal adalah isi perjanjian itu sendiri atau tujuan dari para pihak mengadakan perjanjian sebagaimana disebut dalam Pasal 1337 KUHPerdara yang menyatakan bahwa suatu sebab adalah terlarang, jika sebab itu dilarang oleh undang-undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau dengan ketertiban umum.¹⁴⁵

Berbicara mengenai pelanggaran, bahwa ketika terjadi suatu pelanggaran keperdataan, maka akan timbul pertanggungjawaban. Jika kemudian merunut pada KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yang selanjutnya akan disebut KBBI, pengertian pertanggungjawaban adalah perbuatan atau hal dan sebagainya untuk melakukan tanggungjawab, atau sesuatu yang dipertanggungjawabkan.¹⁴⁶

Berdasarkan KBBI, kata pertanggungjawaban berakar dari kata tanggungjawab, yang berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya atau kalau terjadi apaapa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya¹⁴⁷. Di dalam hukum perdata sendiri, prinsip pertanggungjawaban terdapat pada Pasal 1365 KUHPerdara, yang berbunyi tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan

¹⁴⁵ Pasal 1337 KUHPerdara

¹⁴⁶ <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab> diakses pada tanggal 21 Mei 2021

¹⁴⁷ <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab> diakses pada tanggal 21 Mei 2021

orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.¹⁴⁸

Berkaitan dengan tanggung jawab hukum, apabila terjadi kerugian dalam hal ini selisih harga pada layanan *GoFood* dalam aplikasi Gojek ini akan menjawab siapa pihak yang dibebani tanggungjawab hukum jika terjadi kerugian baik yang dialami konsumen maupun driver. Maka untuk memperoleh jawaban terkait pihak yang akan bertanggungjawab apabila terjadi kerugian pada layanan *GoFood* dalam aplikasi Gojek adalah pertama-tama penulis mengkaji tentang kedudukan pihak PT. Gojek Indonesia sebagai pemilik dan penyedia aplikasi Gojek dalam penyelenggaraan pengiriman makanan ini.

Driver adalah pihak yang melaksanakan pengiriman makanan. Driver dalam ini diminta untuk membelikan makanan pada suatu restoran yang diinginkan oleh konsumen. Sebelum pergi menuju restoran tersebut, driver telah melakukan konfirmasi apakah keinginan konsumen telah sesuai dengan yang diinginkan atau belum. Sesudah sampai di restoran, ternyata diketahui ada kenaikan harga yang dipasang oleh pengusaha makanan, dan harga tersebut telah diketahui oleh driver pada saat itu juga. Namun driver tidak memberikan laporan yang kedua terkait kenaikan harga itu kepada konsumen yang telah menunggu. Padahal PT. Gojek Indonesia sudah memberikan SOP yang mewajibkan driver untuk melakukan konfirmasi atau laporan terkait apa yang sedang dia perbuat apapun yang terjadi. Maka, penulis tidak menyebut bahwa

¹⁴⁸ Pasal 1365 KUHPerdara

pengusaha makanan juga harus ikut bertanggungjawab karena memberikan harga yang berbeda. Karena dalam SOP telah dijelaskan dengan detail bahwa driver harus membuat laporan kepada konsumen apapun yang terjadi, yang dapat diartikan bahwa jika pengusaha makanan mematok harga yang berbeda atau harga tersebut tidak sama dengan yang terdapat di aplikasi atau ternyata diketahui pengusaha makanan belum melakukan laporan ke kantor PT. Gojek Indonesia cabang Pekanbaru untuk pembaharuan harga, maka driver harus tetap membuat laporan terkait adanya perubahan harga tersebut.

Melalui website resminya PT. Gojek Indonesia menyatakan bahwa PT. Gojek Indonesia adalah suatu perseroan yang didirikan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia. PT. Gojek Indonesia adalah perusahaan teknologi dan bukanlah perusahaan transportasi atau kurir sehingga tidak memberikan layanan transportasi atau kurir. PT. Gojek Indonesia juga tidak mempekerjakan penyedia layanan sehingga tidak bertanggungjawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian penyedia layanan. Selain itu, Gojek juga merupakan sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia.¹⁴⁹

Penyedia layanan yang dimaksud disini adalah orang perseorangan atau bisa disebut pengemudi ojek dengan kata lain PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan jasa berbasis teknologi aplikasi yang berfungsi untuk mempertemukan masyarakat sebagai pembeli dan penjual. Menurut pada pernyataan resmi tersebut dimana PT. Gojek Indonesia menyatakan bahwa PT.

¹⁴⁹ <https://www.go-jek.com/terms-of-service> diakses pada tanggal 21 Mei 2021

Gojek Indonesia tidak mempekerjakan penyedia layanan (pengemudi ojek), maka penulis dapat menyimpulkan bahwa hubungan yang terjadi antara PT. Gojek Indonesia dengan pengemudi ojek bukanlah hubungan kerja sebagaimana yang terdapat dalam Undang-undang Ketenagakerjaan. Dalam Pasal 1 angka 15 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan mendefinisikan “Hubungan kerja adalah hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diambil tiga unsur dari hubungan kerja yaitu pekerjaan, upah, dan perintah. Unsur-unsur ini jika di terapkan dalam hubungan yang terjadi antara PT. Gojek Indonesia dengan pengemudi ojek adalah sebagai berikut:

1. Unsur Pekerjaan: unsur ini dapat terpenuhi jika pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya adalah pekerjaan yang diberikan perusahaan, sedangkan dalam prakteknya PT. Gojek Indonesia tidak memberikan pekerjaan kepada pengemudi ojek, melainkan yang memberi pekerjaan adalah penumpang atau pengirim yang dihubungkan oleh aplikasi Gojek.
2. Unsur Upah: unsur ini dapat terpenuhi jika pekerja mendapatkan kompensasi berupa sejumlah uang tertentu yang besarnya tetap atau sama dalam periode tertentu, dan juga bukan berdasarkan komisi/persentase. Dalam prakteknya yang terjadi antara PT. Gojek Indonesia dengan pengemudi ojek yakni pengemudi ojek tidak mendapatkan upah langsung dari PT. Gojek Indonesia, melainkan

mendapatkan upah atau pembayaran dari penumpang atau konsumen. Upah pengemudi ojek juga tidak tetap atau sama dalam setiap bulannya, hal ini tergantung seberapa banyak penumpang atau konsumen yang didapatkan.

3. Unsur Perintah: unsur ini dapat terpenuhi jika terdapat perintah kerja dari perusahaan kepada pekerja, bukan atas inisiatif pekerja. Dalam praktek, perintah menjemput/mengantar penumpang, menjemput/mengantar barang dan mengantar makanan kepada konsumen itu sendiri dihubungkan oleh aplikasi Gojek.

Dengan tidak terpenuhi unsur-unsur tersebut maka hubungan yang terjadi antara PT. Gojek Indonesia dengan pengemudi ojek sudah jelas bukanlah hubungan kerja. Hubungan yang terjadi antara keduanya adalah kemitraan. Hal ini juga dipastikan ketika penulis mewawancarai driver Gojek yang mengatakan bahwa hubungan yang terjalin antara pengemudi ojek dengan PT. Gojek Indonesia adalah hanya sebuah kemitraan saja.¹⁵⁰

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.¹⁵¹ Oleh sebab itu, karena hubungan yang terjadi adalah hubungan kemitraan, maka tidak ada kewajiban bagi perusahaan untuk bertanggungjawab atas kelalaian atau kesalahan dari pekerjanya, sebagaimana yang ada dalam hubungan kerja. Dalam hubungan kemitraan

¹⁵⁰ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Hutajulu, selaku driver Gojek, pada tanggal 16 Mei 2021

¹⁵¹ Pasal 1 angka 13 UU No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

artinya setiap pelaku usaha memiliki tanggungjawab masing-masing, begitupun halnya dengan PT. Gojek Indonesia dan pengemudi ojek, masing-masing memiliki tanggungjawab terhadap kegiatan usaha yang dijalankan PT. Gojek Indonesia dalam hal ini tidak diwajibkan untuk bertanggung jawab atas kelalaian atau kesalahan pengemudi ojek. Berdasarkan penjelasan penulis di atas, jadi PT. Gojek Indonesia tidak dapat dimintai pertanggungjawaban terkait masalah kerugian yang dialami konsumen. PT. Gojek Indonesia hanya dapat dimintai pertanggungjawaban terkait penggunaan aplikasi yang disediakan untuk menghubungkan penyedia jasa transportasi (pengemudi ojek/driver) dengan pengguna jasa transportasi (penumpang/ konsumen).

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, para pihak dalam pelaksanaan pengiriman makanan melalui layanan *GoFood* ini antara lain adalah PT. Gojek Indonesia sebagai pihak penghubung, driver sebagai pihak pengangkut yang bertugas mengantar makanan, konsumen sebagai pihak pemesan makanan dan/atau penerima, dan pengusaha makanan sebagai penjual makanan. Ketika PT. Gojek Indonesia sebagai pihak penghubung tidak dapat dimintai pertanggungjawaban terkait penyelenggaraan angkutannya, maka pihak selanjutnya yang memungkinkan untuk dimintai pertanggungjawaban adalah driver. Setelah berbicara mengenai kedudukan PT. Gojek Indonesia yang tidak bisa dimintakan pertanggungjawaban, dalam penyelenggaraan pengiriman makanan melalui layanan *GoFood* ini, menurut penulis satu-satunya pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian adalah pengemudi ojek/driver. Karena berdasarkan uraian mengenai

pola hubungan bahwa diketahui hubungan antara PT. Gojek Indonesia dengan driver itu bukan sebagai hubungan kerja, melainkan hubungan kemitraan, maka kemudian masing-masing pihak punya tanggungjawab nya sendiri-sendiri. Oleh karena itu kemudian dalam hal ini tanggungjawab sepenuhnya berada pada pihak driver, karena driver diberikan kepercayaan untuk membelikan makanan pada layanan *GoFood*.

Jadi menurut penulis pengusaha makanan tidak dapat dikenakan pertanggungjawaban. Setelah menjelaskan tanggungjawab antara driver, dan PT. Gojek Indonesia, lalu kemudian kalau kita berbicara mengenai tanggungjawab yang harus dilakukan oleh pengusaha makanan, dalam hal ini jika konsumen memesan makanan tetapi manakala makanan itu tidak sesuai dengan kualitas, mutu, atau bahkan mengancam kesehatan dan membahayakan konsumen, maka pengusaha makanan harus bertanggungjawab atas hal tersebut. Akhirnya, jika perubahan harga terjadi karena murni kesalahan dari pihak pengusaha makanan, sementara di waktu yang bersamaan driver telah mengikuti SOP yang diterapkan oleh PT. Gojek Indonesia atas kesepakatan bersama dalam perjanjian kemitraan, maka kemudian tanggungjawabnya berada pada pihak pengusaha makanan. Karena hal tersebut adalah suatu kewajiban dari pengusaha makanan, yang harus beritikad baik dalam melakukan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan sebagaimana telah diatur lengkap pada Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun jika dalam hal ini

kesalahan muncul akibat dari tidak diikutinya SOP yang dibuat oleh PT. Gojek Indonesia, maka pihak yang wajib bertanggungjawab adalah driver.

Dalam hal konsumen dirugikan atas penyelenggaraan pengiriman makanan melalui layanan *GoFood*, maka upaya hukum yang dapat ditempuh oleh para pihak yang merasa dirugikan dalam hal ini adalah konsumen, dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun non litigasi. Melalui jalur litigasi yaitu menyelesaikan masalah hukum melalui jalur pengadilan. Bagi pihak yang merasa dirugikan dapat melakukan gugatan secara perdata baik perbuatan melawan hukum maupun wanprestasi terkait perjanjian yang dibuat para pihak. Opsi yang kedua adalah melalui jalur non litigasi. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini dapat ditempuh dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, atau penilaian para ahli, tergantung dari yang disepakati para pihak. Beberapa bentuk penyelesaian sengketa tersebut dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan atau terjadinya perbedaan pendapat baik itu antara individu, kelompok, maupun antar badan usaha. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dilakukan untuk menyelesaikan sengketa dengan cara musyawarah mufakat dan hasil penyelesaian konflik atau sengketa secara kekeluargaan. Membahas tentang tanggung jawab, maka akan ada pula wujud atau bentuk tanggungjawabnya. Dalam website resminya, PT. Gojek Indonesia menyatakan bahwa bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh driver. Jumlah bantuan keuangan akan ditentukan berdasarkan kebijakan PT. Gojek Indonesia.

PT. Gojek Indonesia juga memberikan biaya ganti rugi untuk kehilangan barang dalam layanan Go-send sampai dengan Rp. 10.000.000, selama barang tersebut sesuai dengan informasi yang diberikan dan sesuai dengan syarat yang ditentukan dalam pengiriman barang melalui layanan Go-send. Namun dari besarnya nominal tanggungjawab yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia tersebut, ternyata tidak ditemukan tanggungjawab PT. Gojek Indonesia untuk pihak yang mengalami kerugian pada layanan *GoFood* dengan harga yang asli. Tetapi langkah yang diambil oleh PT. Gojek Indonesia ini menurut penulis sudah sangat bagus. Walaupun pada dasarnya PT. Gojek Indonesia tidak wajib bertanggungjawab atas penyelenggaraan dari tiap layanan yang disediakan, namun PT. Gojek Indonesia tetap bersedia memberikan bantuan dan santunan kepada penumpang yang mengalami kerugian. Dalam hal ini PT. Gojek Indonesia hanya memiliki tanggungjawab hukum terbatas yaitu pada penggunaan aplikasi yang telah disediakan.

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.¹⁵² Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa: “Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang

¹⁵² Hans Kelsen, *Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007, hal. 81

terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.”

Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggungjawab terdiri dari¹⁵³:

- a. Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
- b. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
- c. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
- d. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik¹⁵⁴. Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggungjawab dimaknai dalam arti *liability*, sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum.

Dalam penyelenggaraan suatu Negara dan pemerintahan, pertanggungjawaban itu melekat pada jabatan yang juga telah dilekati dengan

¹⁵³ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, Nuansa & Nusa Media, Bandung, 2006, hal. 140.

¹⁵⁴ HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hal. 337.

kewenangan, dalam perspektif hukum publik, adanya kewenangan inilah yang memunculkan adanya pertanggungjawaban, sejalan dengan prinsip umum; “*geenbevegedheid zonder verantwoordelijkheid; thereis no authority without responsibility; la sulthota bila mas-uliyat*” (tidak ada kewenangan tanpa pertanggungjawaban).¹⁵⁵

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.¹⁵⁶

Fungsi hukum adalah untuk melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan hidup orang lain, memberi keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak karena pada dasarnya setiap orang memiliki kedudukan sama didepan hukum. Masyarakat yang tertib merupakan masyarakat yang teratur, sopan, dan menaati berbagai peraturan perundang-undangan dan peraturan yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Ketertiban suatu keadaan dimana masyarakatnya hidup dengan

¹⁵⁵ Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandatory*, Raja Grafindo Perss, Jakarta, 2011, hal. 54.

¹⁵⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2012, hal. 336

baik. Tugas hukum yang utama adalah membagi hak dan kewajiban antar perorangan di dalam masyarakat, membagi wewenang, mengatur cara memecahkan masalah hukum dan memelihara kepastian hukum.¹⁵⁷ Menurut N.E. Algra et al sebagaimana yang dikutip oleh Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, Kepastian hukum dalam bahasa belanda adalah rechtszekerheid sedangkan dalam bahasa inggris adalah legal certainty. Kepastian hukum adalah kepastian mengenai hak dan kewajiban, mengenai apa yang menurut hukum boleh dan tidak boleh. Kepastian hukum merupakan nilai lebih dari peraturan tertulis dari pada yang tidak tertulis, dengan adanya peraturan tertulis orang dapat lebih mudah untuk menemukan, membaca, dan memastikan bagaimana hukumnya.¹⁵⁸

Jadi ketika PT. Go-Jek memberikan ganti rugi sebagai wujud nyata dalam memberikan perlindungan hukum bagi konusmen, maka menurut hemat penulis perlindungan hukum menjadi kegiatan menjaga, memelihara dan melindungi hak dan kewajiban manusia guna mencapai keadilan. Dengan kata lain sebagai gambaran fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Jadi, dapat disimpulkan perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan hukum.

¹⁵⁷ Salim HS & Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Ed. 1, Cet. 3, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hal. 259

¹⁵⁸ Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed. 1, Cet. 3, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hal 140.

B. Kendala Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Layanan Pesan antar Makanan dan Minuman Secara Online

Perlindungan hukum adalah kegiatan menjaga, memelihara dan melindungi hak dan kewajiban manusia guna mencapai keadilan. Dengan kata lain sebagai gambaran fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Jadi, dapat disimpulkan perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan hukum. Sebagaimana kita ketahui bersama, bahwa pada dasarnya hubungan pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang bersifat ketergantungan, artinya pelaku usaha tidak dapat berdiri sendiri memproduksi barang tanpa memikirkan bagaimana pemasarannya. Demikian begitu sebaliknya, konsumen tidak dapat hanya berpandangan bahwa karena memiliki uang, lalu bebas untuk menentukan pilihannya. Karena itu, diperlukan keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Banyak pelaku usaha berlindung dibalik berbagai informasi “semu” yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Pelaku usaha kerap menutupi, melepaskan tanggungjawabnya untuk memberikan informasi sebenarnya terkait produk yang akan dipasarkan¹⁵⁹. Kenyamanan konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk, baik berupa produk barang maupun jasa menjadi perhatian tersendiri bagi para konsumen pada khususnya dan pelaku usaha pada umumnya. Banyak pertimbangan yang dilakukan konsumen dalam

¹⁵⁹ Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Genta Press, 2007, hal 1.

mengonsumsi suatu produk khususnya produk makanan dan minuman agar konsumen mendapatkan kenyamanan maupun keamanan. Pertimbangan tersebut antara lain bahan apa yang terkandung dalam makanan dan minuman, kandungan gizi dalam makanan dan minuman, penyajian makanan saat sebelum diantar kepada konsumen. Untuk menjamin keamanan makanan dan minuman yang telah diperdagangkan oleh pelaku usaha terdapat peraturan yang mengatur mengenai produk makanan dan minuman untuk diperdagangkan pelaku usaha. Di dalam Pasal 8 ayat (2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud. Konsumen memiliki hak mendapatkan keamanan yaitu konsumen berhak mendapatkan keamanan makanan dan minuman yang ditawarkan kepadanya. Produk makanan dan minuman itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan layanan pesan antar makanan dan minuman secara online ini memang harus dilakukan, untuk menjamin kepastian hukum terhadap konsumen dalam menggunakan atau mengonsumsi makanan dan minuman yang diperoleh dengan cara menggunakan layanan *GoFood* yang tersedia pada aplikasi Gojek. Namun dalam pelaksanaan perlindungan hukum tersebut ditemui beberapa kendala dan hal itu tidak bisa dipungkiri, konsumen selalu dalam posisi dibawah ketimbang

pelaku usaha yang selalu berada diatas. Adapun kendala dalam perlindungan hukum terhadap konsumen layanan pesan antar makanan dan minuman secara online ini diantaranya:

a. Tanggungjawab Driver hanya sebagai mitra (pengangkut)

Berdasarkan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha yang diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat terlihat secara jelas hubungan hukum yang terjadi antara keduanya. Namun, secara sederhana hubungan hukum yang terjadi antara para pihak dalam penyelenggaraan aplikasi Gojek antara mitra dan konsumen adalah mitra sebagai pelaku usaha melaksanakan pelayanan dalam bentuk pengangkutan sebagai prestasi, begitu pun dengan konsumen menyerahkan pembayaran sesuai dengan nilai yang telah disepakati. Sehingga apabila salah satu pihak tidak melakukan apa yang telah diperjanjikan maka akan menimbulkan akibat hukum hanya berupa wanprestasi saja.

b. Tanggungjawab PT Gojek hanya sebagai mitra (penghubung antara driver dengan konsumen)

Hukum kontrak merupakan sesuatu yang berkaitan dengan pembentukan serta melaksanakan suatu janji. Dalam makna lain, janji merupakan pernyataan yang dibuat oleh seseorang kepada orang lain yang menyatakan suatu keadaan tertentu atau yang terjadi, atau akan melakukan sesuatu perbuatan tertentu.¹⁶⁰ Pada prinsipnya kontrak adalah sebuah kesepakatan antara para pihak. Sebuah kesepakatan antara para pihak

¹⁶⁰ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia*, Cetakan Kedua, FH UII Press, Yogyakarta, 2014, hal. 60

merupakan sebuah perbuatan hukum yang dapat menghasilkan sebuah akibat hukum. Adanya niat dari perbuatan tersebut bersifat multilateral karena terdiri atas beberapa pihak. Akibat hukum harus dihasilkan demi kepentingan kedua belah pihak dalam suatu perikatan.

Esensi dari sebuah kontrak adalah sebuah kesepakatan. Kesepakatan itu didalamnya terdapat sebuah syarat yaitu adanya offer and acceptance oleh para pihak. Hal tersebut merupakan manifestasi kehendak dalam melaksanakan transaksi yang dilakukan agar orang lain tahu bahwa persetujuan pada transaksi itu diharapkan dan menutup transaksi itu.¹⁶¹ Dalam hukum kontrak di Indonesia dikenal suatu unsur dalam kontak. Beberapa unsur kontrak tersebut adalah adanya para pihak, ada kesepakatan yang membentuk kontrak, kesepakatan itu ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum, dan terdapat objek tertentu. Dari segi menyatakan sebuah kesepakatan, terdapat tipe kontrak eksplisit dan juga kontrak implisit. Kontrak implisit dapat ditafsirkan dari perbuatan para pihak yang tidak menyatakan sebuah kesepakatan secara tegas dengan sebuah perkataan seperti halnya pada kontrak eksplisit.

Dalam hal kontrak mengandung cacat kehendak karena suatu kesepakatan yang mengandung paksaan, penipuan, kekeliruan, atau penyalahgunaan keadaan akan membawa suatu akibat dapat dibatalkan. Hal ini diperkuat dengan adanya Pasal 1321 KUHPerdara yang menyatakan bahwa tiada suatu kesepakatan yang karena paksaan atau penipuan.

- 1) Kesesatan atau kekeliruan

¹⁶¹ *Ibid*, hal. 61

Kekeliruan atau kesesatan dalam pembentukan kata sepakat dapat diklasifikasikan menjadi kesesatan dalam motif, kesesatan semua, dan kesesatan yang sebenarnya. Terdapat dua kemungkinan terjadinya kesesatan atau kekeliruan, yaitu mengenai objek atau subjek perjanjian. Dengan demikian, kekeliruan dapat terjadi apabila salah satu pihak atau para pihak memiliki gambaran yang keliru atas objek atau subjek yang membuat perjanjian. Terhadap kesesatan atau kekeliruan bedasar Pasal 1322 KUHPerdara berakibat pada dapat dibatalkannya suatu perjanjian.

2) Paksaan

Diatur dalam Pasal 1323, 1324, 1326, dan 1327 Kitab UndangUndang Hukum Perdata. Menurut J. Satrio, definisi dari paksaan pada 1324 KUHPer tidak hanya yang ditujukan pada seseorang saja tetapi juga termasuk di dalamnya apabila terdapat rasa takut akan adanya suatu kerugian terhadap kekayaan seseorang. Dengan adanya paksaan tersebut didalam pembentukan kata sepakat namun adanya kehendak tersebut lahir dari suatu paksaan. Pada Pasal 1323 menentukan bahwa paksaan yang dilakukan terhadap orang yang membuat perjanjian merupakan alasan untuk batalnya perjanjian juga apabila paksaan dilakukan oleh pihak ketiga, untuk siapa perjanjian dibuat. Pada Pasal 1327 menerangkan bahwa suatu perjajian bedasar paksaan tidak dapat dituntut lagi, apabila setelah paksaan berhenti, perjanjian itu dibenarkan baik secara tegas maupun diam-diam, atau jika telah dibiarkan lewat waktu yang ditetapkan

oleh undang-undang untuk dapat dipulihkan seluruhnya ke keadaan sebelumnya.

3) Penipuan

Penipuan diatur pada Pasal 1328 KUHPerdata menyebutkan bahwa penipuan merupakan salah satu alasan untuk membatalkan perjanjian apabila secara nyata dilaksanakan oleh salah satu pihak mengadakan suatu perjanjian menggunakan suatu tipu muslihat.

4) Penyalahgunaan keadaan

Penyalahgunaan keadaan terjadi manakala seseorang di dalam suatu perjanjian dipengaruhi oleh suatu hal yang menghalanginya untuk melakukan penilaian (judgment) yang bebas dari pihak lainnya sehingga tidak bisa mengambil keputusan yang mandiri. Van Dunne membedakan suatu penyalahgunaan karena terdapat suatu keunggulan ekonomis dan keunggulan kejiwaan. Selanjutnya dalam perkembangan, menjadi empat bagian yaitu berlakunya itikad baik secara terbatas, penjelasan normatif dari perbuatan hukum, pembatasan berlakunya persyaratan standar, dan penyalahan hak. Suatu perjanjian dapat dibatalkan jika terjadi penyalahgunaan keadaan.

Hubungan dan akibat hukum antara PT. Gojek Indonesia dan konsumen terdapat di dalam ketentuan penggunaan layanan aplikasi Gojek. Hubungan hukum antara PT. Gojek Indonesia dan konsumen adalah PT. Gojek Indonesia hanya sebagai penyedia aplikasi transportasi penghubung antara pelaku usaha dan konsumen. Ketentuan penggunaan sistem elektronik yang dibuat oleh PT.

Gojek tercantum dalam aplikasi Gojek yang dibuat dalam bentuk kontrak elektronik. Sama halnya seperti persetujuan yang dilakukan oleh driver terhadap perjanjian kemitraan antara driver dan PT. Gojek Indonesia, maka ketika konsumen melakukan tindakan klik setuju pada aplikasi, konsumen tersebut dianggap memberikan persetujuan terhadap klausul yang ada dalam perjanjian elektronik tersebut berupa hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban PT. Gojek Indonesia. Hak konsumen yang terdapat di dalam ketentuan penggunaan aplikasi Gojek yang diatur oleh PT. Gojek Indonesia yang penulis dapatkan melalui situs resmi yang dikelola oleh Perusahaan Gojek meliputi :

- 1) Konsumen hanya dapat menggunakan aplikasi ketika konsumen telah mendaftar pada aplikasi tersebut. Setelah konsumen berhasil mendaftarkan diri, aplikasi akan memberikan konsumen suatu akun pribadi yang dapat diakses dengan kata sandi yang konsumen pilih.
- 2) Informasi yang diberikan oleh aplikasi tidak dapat diartikan sebagai suatu saran atau penawaran, keputusan untuk menggunakan penyedia layanan sepenuhnya berada di tangan konsumen. Konsumen bebas untuk memilih untuk menggunakan penyedia layanan lainnya
- 3) Konsumen hanya dapat melakukan pemesanan atas makanan yang tersedia di menu makanan restoran-restoran yang ada di layanan pengiriman makanan.”

Sementara itu kewajiban konsumen yang terdapat di dalam ketentuan penggunaan aplikasi Gojek meliputi :

- 1) Konsumen menyatakan dan menjamin bahwa konsumen adalah individu yang secara hukum berhak untuk mengadakan perjanjian.

Perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian yang mengikat berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia, khususnya ketentuan penggunaan, untuk menggunakan aplikasi dan bahwa konsumen telah berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian. Jika tidak, kami atau penyedia layanan terkait, berhak berdasarkan hukum untuk membatalkan perjanjian yang dibuat dengan konsumen. Konsumen selanjutnya menyatakan dan menjamin bahwa konsumen memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan layanan dan mematuhi ketentuan penggunaan. Jika konsumen mendaftarkan atas nama suatu badan hukum, konsumen juga menyatakan dan menjamin bahwa konsumen berwenang untuk mengadakan, dan mengikatkan identitas diri tersebut pada ketentuan penggunaan ini dan mendaftarkan untuk layanan dan aplikasi.

- 2) Hanya konsumen yang dapat menggunakan akun konsumen sendiri dan konsumen berjanji untuk tidak memberikan wewenang kepada orang lain.

Untuk menggunakan identitas konsumen atau menggunakan akun konsumen, maka konsumen tidak dapat menyerahkan atau mengalihkan akun konsumen kepada pihak lain. Konsumen harus menjaga keamanan dan kerahasiaan kata sandi akun konsumen dan setiap identifikasi yang PT. Gojek Indonesia berikan kepada konsumen. Dalam hal terjadi pengungkapan atas kata sandi konsumen, dengan cara apapun, yang mengakibatkan setiap penggunaan yang tidak sah atau tanpa kewenangan atas akun atau identitas konsumen, pesanan

yang diterima dari penggunaan yang tidak sah atau tanpa kewenangan tersebut masih akan dianggap sebagai pesanan yang sah, kecuali konsumen memberitahu PT. Gojek Indonesia tentang mengenai hal tersebut sebelum penyedia layanan memberikan layanan yang diminta.

- 3) Konsumen berjanji bahwa konsumen akan menggunakan aplikasi hanya untuk tujuan yang dimaksud untuk mendapatkan layanan.

Konsumen tidak diperbolehkan untuk menyalahgunakan atau menggunakan aplikasi untuk tujuan penipuan atau menyebabkan ketidaknyamanan kepada orang lain atau melakukan pemesanan palsu, karena konsumen hanya memiliki satu aplikasi Gojek saja.

- c. Segala tindakan yang dilakukan oleh Konsumen dianggap sudah mengikuti ketentuan yang dibuat oleh PT Gojek Indonesia (konsumen bebas bertindak)

Hubungan antara konsumen dengan PT Gojek Indonesia dibuat dalam sebuah kontrak elektronik. Berdasarkan klausul perjanjian elektronik di atas yang merupakan sumber hubungan hukum maka dapat kita ketahui hubungan hukum antara PT. Gojek Indonesia dan konsumen di mana hak dan kewajiban PT. Gojek Indonesia berhadapan dengan hak dan kewajiban konsumen selaku pengguna aplikasi. Sehingga dalam kegiatan jual beli barang dan/atau jasa melalui teknologi aplikasi dengan sistem elektronik, tanggung jawab pelaku usaha dapat dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu tanggung jawab pelaku usaha yang menghubungkan kegiatan jual beli dan tanggung jawab pelaku usaha penyedia barang dan jasa. Pelaku usaha

teknologi aplikasi bertanggung jawab untuk melindungi data pribadi konsumen, sebab dalam penggunaan aplikasi Gojek konsumen memasukkan data ke dalam sistem elektronik yang menghubungkan antara konsumen dan penyedia layanan. Sedangkan sebagai PT. Gojek Indonesia sebagai penyedia layanan tunduk terhadap kewajiban pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam melaksanakan pelayanan fitur Go-Food di aplikasi Go-Jek, konsumen menggunakan aplikasi Go-Jek untuk membuat pesanan. Informasi yang masuk ke dalam aplikasi kemudian dikirimkan kepada server Gojek untuk ditindaklanjuti berdasarkan pesanan. GI dibantu oleh AKAB dalam hal aplikasi dan driver Gojek (mitra) dalam hal pelayanan kepada konsumen berdasarkan perjanjian elektronik kerja sama kemitraan. Hubungan antara AKAB, GI dan mitra tidak tampak oleh konsumen. Konsumen hanya mengetahui bahwa permintaan pelayanan yang dibuat hanya berhubungan dengan pihak GI. Aplikasi Gojek dibuat, dimiliki dan diurus oleh AKAB. AKAB dapat mengakses dan mengirim informasi yang telah dibuat oleh konsumen ke ponsel pintar masing-masing driver Gojek (mitra). Driver Gojek (mitra) yang menyetujui untuk melakukan pelayanan kepada konsumen kemudian menerima dan bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan untuk konsumen. Driver Gojek (mitra) melakukan pelayanan berdasarkan apa yang telah disepakati sebelumnya yang diperoleh dari AKAB, baik itu mengenai kegiatan pelayanan yang akan dilakukan dan mengenai tarif jasa layanan. Setelah mitra melakukan pekerjaan untuk

konsumen, maka konsumen wajib membayar sejumlah uang yang telah ditetapkan sebelumnya kepada mitra. Setelah pelayanan selesai, konsumen harus memberi penilaian atas cara kerja mitra melalui aplikasi. Penilaian tersebut ditujukan untuk mengukur kinerja mitra di lapangan. Pengontrolan pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan oleh PT. Gojek Indonesia karena PT. Gojek Indonesia bertanggung jawab kepada konsumen terhadap para penyedia jasa yang bekerja sama dengan PT. Gojek Indonesia. Sedangkan AKAB bertanggung jawab terhadap bekerjanya sistem elektronik aplikasi Gojek. Fitur *Go-Food* sendiri pada dasarnya sering digunakan oleh konsumen yang memerlukan kepraktisan dalam berbelanja makanan tanpa harus langsung ke tempat penjualan. Konsumen juga dapat melakukan pembelian makanan dengan restoran yang bekerja sama dengan Gojek.

Berdasarkan hak dan kewajiban di atas maka dapat diketahui bahwa ketika hak dan kewajiban satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak lain di dalam layanan fitur *GoFood* Gojek maka telah menimbulkan hubungan hukum antara para pihak dalam kesepakatan penggunaan layanan fitur *GoFood* Gojek tersebut atau dalam hal ini kesepakatan tersebut memiliki akibat hukum berupa lahirnya suatu hubungan hukum baru kepada kedua belah pihak. Kesepakatan yang dibuat oleh para pihak tersebut memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang sebagaimana mengacu kepada Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa; “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Ketika para pihak tersebut telah sepakat untuk mengikatkan dirinya dalam

kesepakatan penggunaan layanan *GoFood* Gojek tersebut maka akan berlakulah azas *Pact Sunt Servanda* yang berarti suatu perjanjian yang telah dibuat wajib dilaksanakan oleh pihak yang membuatnya, sehingga ketika salah satu pihak tidak melakukan kewajibannya maka dapat dikatakan telah terjadi suatu wanprestasi atau tidak dipenuhinya prestasi yang telah disepakati oleh para pihak.

Berdasarkan perjanjian kemitraan antara driver Gojek dan Perusahaan Gojek tersebut dapat diketahui bila driver Gojek (mitra) melakukan wanprestasi terhadap isi perjanjian yang telah disepakati tersebut maka akan dikenakan suspend oleh pihak Gojek, namun di dalam perjanjian kemitraan tersebut tidak dijelaskan tanggung jawab pihak AKAB maupun GI kepada mitra apabila mitra mengalami kerugian akibat tidak beroperasinya sistem aplikasi dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis simpulkan bahwa hubungan hukum para pihak dalam layanan fitur *Go-Food* di aplikasi Gojek bersumber dari perjanjian kemitraan yang telah disepakati oleh pihak Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB), PT. Gojek Indonesia (GI), dan driver Gojek (mitra). Hubungan hukum antara pihakpihak tersebut menimbulkan hak dan kewajiban masing-masing pihak yang harus dipenuhi oleh pihak tersebut, sehingga jika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam perjanjian maka pihak tersebut telah melakukan wanprestasi. Pada perjanjian tersebut, telah dijelaskan apabila driver Gojek (mitra) tidak melaksanakan kewajibannya maka akan dikenakan suspend dari pihak Gojek,

namun di dalam perjanjian tidak dijelaskan akibat hukum ketika pihak Gojek atau konsumen ketika tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik, misalnya dalam hal telah terjadi order kosong atau palsu yang dilakukan oleh pihak konsumen, tidak ditentukan mengenai pihak manakah yang dapat dimintai pertanggungjawaban untuk itu.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Perlindungan konsumen terhadap layanan pesan antar makanan dan minuman secara online adalah perlindungan terhadap kondisi makanan atau minuman yang dipesan oleh konsumen, perlindungan hukum terhadap adanya perbedaan harga yang tertera dalam aplikasi serta perlindungan hukum terhadap kualitas/kelaikan konsumsi makanan dan minuman yang dipesan secara online.
2. Kendala dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan layanan pesan antar makanan dan minuman secara online diantaranya tanggungjawab driver hanya sebagai mitra (pengangkut), tanggungjawab PT Gojek hanya sebagai mitra (penghubung antara driver dengan konsumen) dan segala tindakan yang dilakukan oleh konsumen dianggap sudah mengikuti ketentuan yang dibuat oleh PT Gojek Indonesia (konsumen bebas bertindak).
3. Belum terdapat pengawasan yang dilakukan oleh pihak-pihak pemilik otoritas, terkait kelaikan konsumsi terhadap produk makanan dan minuman yang diperjual belikan secara online.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu diadakannya klausul-klausul tertentu dalam perjanjian kerjasama antara PT. Gojek Indonesia dengan pemilik usaha yang mengatur perlindungan hukum terhadap kelaikan konsumsi produk makanan atau minuman yang dipesan oleh konsumen, serta klausul-klausul terkait kewajiban penggunaan kemasan produk yang layak dan memenuhi standar, sehingga saat produk diantarkan oleh driver dan sampai ke tangan konsumen dalam kondisi utuh dan layak konsumsi.
2. PT. Gojek Indonesia perlu memasukkan klausul sanksi-sanksi dengan tingkatan tertentu terhadap pengusaha makanan/minuman yang tidak segera melaporkan/menyesuaikan perubahan harga produk makanan/minuman dalam layanan *GoFood*, dalam tenggat waktu yang cukup ke perwakilan kantor PT. Gojek Indonesia cabang setempat.
3. Perlu adanya instrumen pengawasan dari pemilik otoritas pengawasan produk makanan/minuman termasuk pemerintah daerah setempat, untuk memastikan produk makanan/minuman yang dijual oleh pelaku usaha telah memenuhi standar kesehatan, kehalalan dan layak konsumsi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku

- Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2008
- Abdul Thalib, *Teori dan Filsafat Hukum Modern Dalam Perspektif*, UIR Press, Pekanbaru, 2005
- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung, 2008
- Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006
- Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Yogyakarta: Pasca Sarjana FH UII, 2009
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2012
- Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005
- Adrian Sutedi, *Tanggungjawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Agustinus Simanjuntak, *Hukum Bisnis Sebuah Pemahaman Integratif antar Hukum dan Praktik Bisnis*, Rajawali Pers, Depok, 2018
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan, Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008
- Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Jakarta, 2010
- , *Menuju Kepastian Hukum di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2007

- Afrillyanna Purba, Gazalba Saleh & Andriana Krisnawati, *TRIPs-WTO & Hukum HKI Indonesia (Kajian Perlindungan Hak Cipta Seni Batik Tradisional Indonesia)*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2005
- Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Genta Press, 2007
- Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016
- Anwar Arifin, *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005
- Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandatory*, Raja Grafindo Perss, Jakarta, 2011
- Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia, Bandung, 2004
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- C.S.T Kansil, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT. Pradnya, Jakarta, 2005
- , *Pengantar Ilmu Hukum*, Balai Pustaka, Jakarta, 2012
- Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed. 1, Cet. 3, Rajawali Pers, Jakarta, 2014
- Erman Rajagukguk, dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV.Mandar Maju, Bandung, 2000
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008
- J.S. Badudu dan Sutan Mohammad, *Angkutan Umum dan Problematika*, PT. Integraphic, Jakarta, 2012

- Khairunnisa, *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Pasca Sarjana, Medan 2008
- Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2012
- Hans Kelsen, *Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007
- , *Teori Hukum Murni*, Nuansa & Nusa Media, Bandung, 2006
- HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006
- Lili Rasjidi dan I.B Wya Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rusdakarya, Bandung, 2016
- Lia Sautunnida, *Jual Beli Melalui Internet*, Sinar harapan, Bandung, 2008
- Mariam Darus Badruzaman et al, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Yokyakarta, 2010
- Mieke, Komar Kantaatmadja, *Cyber Law Suatu Pengantar*, Elips, Bandung, 2001
- Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan melawan hukum : tanggung gugat (aansprakelijkheid) untuk kerugian, yang disebabkan karena perbuatan melawan hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2014
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak : Dari sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Natal Pangondian Siagian Junior dan Audie L.E.Rumayar, Theo K. Sendow, *Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado Studi Kasus: Paal Dua-Politeknik*, Jurnal Sipil Statik Vol.4 No.6 Juni 2016
- Onno W. Purbo dan Aang Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006

- Raharjo Adisasmita, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010
- Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia*, Cetakan Kedua, FH UII Press, Yogyakarta, 2014
- Salim HS & Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Ed. 1, Cet. 3, Rajawali Pers, Jakarta, 2014
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000
- Sinta Dewi, *Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, Widya Padjajaran, Bandung, 2009
- Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009
- Soegjitna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 2015
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI-Press, 1986
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pres, Jakarta, 2010
- Widiyono, *Wewenang dan Tanggung Jawab*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004
- Yusuf Sofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2007
- Zumroetin K. Soesilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, Swadaya, Jakarta, 2006

B. Peranturan Perundang-undangan

- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan

Jalan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

C. Tesis/Jurnal Hukum

Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*, Jurnal Pembaharuan Hukum, Volume II No. 1 Januari - April 2015

Bella Yustika, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta*, Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2018 (Tesis Non Publikasi)

Desy Ary Setyawati, *Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*, Syiah Kuala Law Journal : Vol. 1, No.3 Desember 2017

Indra Setiawan, *Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pangkalan Ojek Konvensional Di Terminal Lama Wonogiri*, Jurnal Studi Islam dan Sosial Volume 1, Nomor 1, Juni 2020

Muhammad As Ari, *Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Jasa Transportasi Online*, Jurnal Hukum Vol.5 No.1 Oktober 2017

Slaudiya Anjani Septi Damayanti, *Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya*, Jurnal Fisip UNAIR, No. 2 Vol 1, Tahun 2013

Wendra Hardi, *“Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung*, Tesis Universitas Lampung Tahun 2018, (Tesis Non Publikasi)

D. Kamus

Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2012

Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Apollo, Surabaya, 2016

Tim Kreatif, *Kamus Hukum*, Citra Umbara, Bandung, 2010

E. Internet

Jatim.tribunnews.com/driver-ojek-Online-beranicancel-orderan-didepan-pelanggan, diakses Pada 29 Agustus 2021 Pukul Pukul 23.58 WIB

www.sindikat.co.id/blog/order-fiktif-gojek, diakses pada 29 Agustus 2021 Pukul 23.58 WIB

www.hasan-uad.com/menegenal-e-commerce.pdf, diakses pada 29 Agustus 2021 Pukul 23.58 WIB

www.go-jek.com, diakses pada tanggal 29 Juni 2021 2021 Pukul 23.58 WIB

http://www.gojakgojek.com/2015/09/layanan-baru-pt-gojek-go-clean-go.html, diakses pada tanggal 29 Juni 2021 2021 Pukul 23.58 WIB

https://www.go-jek.com/terms-and-condition/ diakses pada tanggal 29 Juni 2021 2021 Pukul 23.58 WIB

https://kumparan.com/kumparannews/anak-driver-ojol-meninggal-orderan-misterius, diakses tanggal 15 Mei 2021 2021 Pukul 23.58 WIB

https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab diakses pada tanggal 21 Mei 20212021 Pukul 23.58 WIB