

Penyelesaian Terhadap Wanprestasi Pengguna Aplikasi *Go-Jek* Berupa Pembatalan Orderan Sepihak Terhadap Pengemudi (*Driver*) *Go-Food* Di Wilayah Kota Payakumbuh

Ikhyar Rizki Harahap, Syuryani, Benni Rusli

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Correspondence: ikhyar501@gmail.com, syuryani877@gmail.com, bennirusli@gmail.com

Abstract. *Gojek Indonesia is a technology company, not a transportation company that provides transportation services. The service features available on the go-jek application are go-food, which is a delivery service provided by go-jek companies to buy and deliver food orders to their users. The large number of consumers who use this application always cancel orders unilaterally which results in default in an agreement. This study discusses the settlement of defaults on the use of the gojek application in the form of unilateral cancellation of orders for gofood drivers in the Payakumbuh City area. This research raises two problems, namely What is the process for the birth of an agreement between gojek drivers and go-jek application users in food ordering activities, What is the settlement of compensation for defaults on gojek application users in the form of unilateral cancellation of orders against go-jek drivers? Food. This study uses the Juridical Empirical method. The data sources used are Primary Data through interview studies and document studies and Secondary Data through primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. The results of the study show how the process of the birth of an agreement between go-jek drivers and go-jek application users in food ordering activities and settlement of compensation for defaults on go-jek application users in the form of unilateral cancellation of orders against go-food drivers. The implementation that occurs for consumers purchasing food and drinks through the online ordering application, as mentioned, does not always go well. There are also actions that can harm other parties in their implementation, especially when ordering food and drinks using an online application, in other words, consumers do not come directly to the places where the food and beverage sellers are concerned. Default means negligence, negligence, default, not fulfilling its obligations in the agreement. Based on the Consumer Protection Act, there are rights and obligations held by business actors.*

Keywords: *Gojek; Gofood; Default; Consumer finance*

Abstrak. Gojek Indonesia merupakan perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi yang memberikan layanan transportasi. Adanya fitur layanan yang tersedia pada aplikasi go-jek adalah *go-food*, yaitu layanan pesan antar yang diberikan perusahaan go-jek untuk membelikan dan mengantarkan pesanan makanan kepada penggunanya. Banyaknya konsumen yang menggunakan aplikasi ini selalu membatalkan pesanan secara sepihak yang mengakibatkan wanprestasi dalam sebuah perjanjian. Penelitian ini membahas tentang penyelesaian terhadap wanprestasi penggunaan aplikasi gojek berupa pembatalan orderan sepihak terhadap pengemudi *driver gofood* di wilayah Kota Payakumbuh. Adapun penelitian ini mengangkat dua permasalahan yaitu bagaimanakah proses lahirnya perjanjian antara *driver* gojek dengan pengguna aplikasi go-jek dalam kegiatan pemesanan makanan, bagaimana penyelesaian terhadap ganti kerugian atas wanprestasi pengguna aplikasi gojek berupa pembatalan orderan sepihak terhadap pengemudi (*driver*) *go-food*. Penelitian ini menggunakan metode Yuridis Empiris. Sumber data yang digunakan adalah Data Primer melalui studi wawancara serta studi dokumen dan Data Sekunder melalui bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Hasil penelitian menunjukkan bagaimana proses lahirnya perjanjian antara driver gojek dengan pengguna aplikasi go-jek dalam kegiatan pemesanan makanan serta penyelesaian terhadap ganti kerugian atas wanprestasi pengguna aplikasi gojek berupa pembatalan orderan sepihak terhadap pengemudi (*driver*) *go-food*. Pelaksanaannya yang terjadi pada konsumen pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan online sebagaimana disebut memang tidak selalu berjalan dengan baik. Terdapat pula perbuatan-perbuatan yang dapat merugikan pihak lain dalam pelaksanaannya, terlebih pemesanan makanan dan minuman ini menggunakan aplikasi online, dengan kata lain konsumen tidak langsung datang ke tempat penjual makanan dan minuman yang dimaksud. Wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cedera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat hak dan kewajiban yang terdapat oleh pelaku usaha.

Kata Kunci: Gojek; Gofood; Wanprestasi

PENDAHULUAN

Komunikasi jarak jauh yang dulunya hanya dapat dilakukan melalui surat-menyurat yang tentunya membutuhkan kurun waktu yang lama, kemudian berkembang menjadi dapat saling berbicara satu sama lain menggunakan perangkat telepon genggam (*handphone*) yang melibatkan operator sebagai penyedia jasa layanan, sampai kemudian dapat saling bertatap muka antara satu sama lain antara dua orang atau bahkan lebih (*rapat online*) dimana hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat bernama ponsel pintar (*smartphone*) yang tentunya menggunakan jaringan internet sebagai penghubungnya. Internet tersebut dapat diaktifkan baik melalui jaringan Wifi atau jaringan yang disediakan oleh layanan operator jaringan internet seperti, Telkomsel, XL, Indosat, dan berbagai operator penyedia internet lainnya.

Transportasi yang awalnya bersifat konvensional dimana penyedia jasa layanan transportasi dan calon pengguna jasa layanan harus bertemu secara langsung atau dengan kata lain harus saling mencari dulu, misalnya jasa layanan ojek konvensional dimana penyedia jasa layanan ojek (tukang ojek) harus menunggu penumpang di suatu tempat yang biasanya disebut pangkalan ojek untuk menunggu calon penumpang, calon pengguna jasa layanan ojek juga harus berada di pangkalan ojek untuk dapat menggunakan jasa layanan tersebut.¹ Kurangnya efisiensi pada penggunaan layanan ojek tersebut kemudian dapat ditanggulangi dengan hadirnya Ojek *Online*, *Go-jek* atau disebut juga Ojol dengan menggunakan ponsel pintar (*smartphone*) sebagai media untuk mengakses dan mengoperasikannya.

Gojek merupakan suatu perusahaan transportasi yang dalam pelayanannya menggunakan armada motor ojek berbasis *online*. Kehadiran *Go-jek* di tengah masyarakat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam menghemat waktu terutama yang dirasakan oleh konsumen, salah satunya dalam melakukan pemesanan makanan atau kebutuhan apa saja dari rumah secara *online* melalui aplikasi *go-jek*. Selain itu, adanya *Gojek* membuka peluang dalam peningkatan ekonomi pada masyarakat sebagai pengguna jasa *driver*.

Gojek Indonesia merupakan perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi yang memberikan layanan transportasi. Adanya fitur layanan yang tersedia pada aplikasi *go-jek* adalah *go-food*, yaitu layanan pesan antar yang diberikan perusahaan *go-jek* untuk membelikan dan mengantarkan pesanan makanan kepada penggunanya. *go-food* merupakan layanan pesan antar makanan yang menggunakan jasa *go-jek*, pemesan cukup membuka aplikasi *go-jek* lalu memilih layanan *Go-food* dengan cara memilih kategori makanan yang hendak di pesan, terutama pada masyarakat yang menggunakan aplikasi *go-food* lebih memberikan kemudahan pada pelanggan dalam menemukan restoran atau warung yang diinginkan, memudahkan dalam memilih makanan yang diinginkan.

Adanya mekanisme transaksi *go-food* yaitu, pelanggan harus terlebih dahulu memiliki aplikasi *go-jek* agar bisa memesan makanan via *go-food*. Setelah itu pelanggan bisa memilih menu makanan yang ingin di pesan di restaurant pada aplikasi, secara otomatis akan muncul total harga yang akan di bayarkan terlebih dahulu oleh *driver go-jek* dalam layanan pesan anatar makanan lalu memasukkan alamat tujuan pengantaran, adapun metode pembayaran dengan pilihan kredit. *go-pay* merupakan uang elektronik atau dompet digital yang digunakan dalam transaksi internet dengan cara elektronik dari salah satu produk atau aplikasi yaitu *go-jek* Indonesia.²

Permasalahan yang selalu ditemukan pada layanan via *go-food* yaitu terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen dalam membatalkan pesanan, yang dengan begitu tidak membayar makanan atau minuman yang sudah dipesan. Yang mana *driver* sudah memesan dan menghabiskan beberapa waktu untuk menunggu untuk mendapatkan pesanan yang dipesan oleh konsumen. Seperti hadist yang telah dijelaskan oleh Rasulullah SAW.

دَنَا الْعَبَّاسُ بْنُ الْوَلِيدِ الدَّمَشْقِيُّ حَدَّثَنَا وَهْبُ بْنُ سَعِيدٍ بْنُ عَطِيَّةِ السَّلْمِيُّ حَدَّثَنَا عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ زَيْدِ بْنِ أَسْلَمَ عَنْ أَبِيهِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَغْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَحِفَّ عَرَفْرَفُهُ

"Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Berikanlah upah kepada pekerja sebelum

¹ Sinthiarahma Felyna Megawati, Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek *Online* Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik, *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 3 Nomor 2, Desember 2020, hlm 2.

²<https://www.cekaja.com/info/8-keuntungan-pengusaha-kuliner-bermitra-dengan-ojekonline/> diakses pada hari Minggu tanggal 05 Februari 2023 pukul 19.00 WIB

kering keringatnya." [Ibnu Majah].

Hadist ini menjelaskan, bahwa upah harus segera dibayarkan kepada pekerja secepat mungkin, bersegera menunaikan hak driver *go-jek* setelah melakukan kewajiban atas kesepakatan antara dua belah pihak antara driver yang melakukan pesan atau konsumen, dalam melakukan pemesanan *go-food* artinya telah melakukan akad transaksi antara driver dan konsumennya dalam sistem *online*. Konsumen yang memesan pada driver *go-food* dimana driver terlebih dahulu membayarkan pesanan dari konsumen, ini menjadi salah satu akad transaksi yang terselesaikan, apabila konsumen melakukan pembatalan pesanan yang telah di bayarkan maka pihak yang dirugikan adalah seorang driver *go-food*. Kasus tersebut menyebabkan kerugian bagi seseorang atas tindakan orang lain.

Pembuatan perjanjian-perjanjian melalui media elektronik yang merupakan kosekuensi dari perkembangan pesat dibidang teknologi informasi telah diantisipasi secara hukum oleh Pemerintah Republik Indonesia ketika pada tanggal 21 April 2008 diundangkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dilaksanakan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.³

Dalam pasal 1243 dan pasal 1365 KUHPerdata "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut". Tidak dipenuhinya janji dapat disebabkan karena suatu kesengajaan ataupun ketidak sengajaan. Wanprestasi adalah istilah yang diambil dari bahasa Belanda *wanprestatie* dengan arti tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban dalam suatu perjanjian. Berdasarkan arti dalam KBBI, wanprestasi adalah keadaan salah satu pihak (biasanya perjanjian) berprestasi buruk karena kelalaian. Wanprestasi diatur pada Pasal 1238 KUHPerdata, debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewat nya waktu yang ditentukan.⁴

Sebagaimana yang sudah dijelaskan diatas banyaknya permasalahan yang terjadi dilingkungan masyarakat dalam pemesanan *go-food* pada aplikasi *go-jek* atas memutuskan sepihak orderan oleh konsumen, penulis tertarik untuk melalukan penelitian dengan judul "**Penyelesaian Terhadap Wanprestasi Pengguna Aplikasi Go-Jek Berupa Pembatalan Orderan Sepihak Terhadap Pengemudi (Driver) Go-Food Di Wilayah Kota Payakumbuh**"

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini memiliki dua rumusan masalah yaitu:

- a. Bagaimana proses lahirnya perjanjian antara driver *gojek* dengan pengguna aplikasi *go-jek* dalam kegiatan pemesanan makanan?
- b. Bagaimana penyelesaian terhadap ganti kerugian atas wanprestasi pengguna aplikasi *gojek* berupa pembatalan orderan sepihak terhadap pengemudi (*driver*) *go-food*?

Serta tujuan dari penulisan penelitian ini ialah:

- a. Untuk mengetahui proses lahirnya perjanjian antara driver *gojek* dengan pengguna aplikasi *go-jek* dalam kegiatan pemesanan makanan.
- b. Untuk mengetahui penyelesaian terhadap ganti kerugian atas wanprestasi pengguna aplikasi *gojek* berupa pembatalan orderan sepihak terhadap pengemudi (*driver*) *go-food*.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian tentang Penyelesaian terhadap Wanprestasi Pengguna Aplikasi *Go-Jek* berupa Pembatalan Orderan Sepihak terhadap Pengemudi (*Driver*) *Go-Food* di Wilayah Kota Payakumbuh yang digunakan pendekatan yuridis empiris yaitu penelitian lapangan (*field Research*). Dengan pengumpulan materi atau bahan penelitian yang harus diupayakan atau dicari sendiri karena belum tersedia. Kegiatan yang dilakukan dapat membuat pedoman dengan wawancara dan ikuti dengan mencari serta mewawancari para informan.⁵

³ Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandar Lampung: PT. CitraAditya Bakti, 2011, hlm 240.

⁴ <https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara-menyeseaikan-wanprestasilt62356> diakses pada tanggal 07 Februari 2023 Pukul 14.11 WIB

⁵ Fakultas Hukum UMSB, *Pedoman Penulisan Hukum, Bukittinggi*, 2018, hlm 10

Penulis menggunakan pendekatan lapangan yang langsung mewawancari *driver Go-jek* di wilayah Kota Payakumbuh.

2. Rancangan Kegiatan

Setiap penelitian melakukan rancangan penelitian guna untuk penelitian yang lebih baik. Penelitian tentang Penyelesaian terhadap Wanprestasi Pengguna Aplikasi *Go-Jek* berupa Pembatalan Orderan Sepihak terhadap Pengemudi (*Driver*) *Go-Food* di Wilayah Kota Payakumbuh melakukan penelitian 1 bulan yaitu bulan Januari 2023.

3. Ruang lingkup atau Objek

Ruang lingkup dalam penelitian ini seluruh *driver Go-jek* di wilayah Kota Payakumbuh. Kemudian objek di dalam suatu penelitian ini *driver* yang dibatalkan pesanan oleh konsumen.

4. Bahan dan Alat Hukum

Penelitian ini bersifat yuridis empiris dengan bahan hukum yang terdiri atas:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui penelitian di lapangan yaitu dengan cara wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan, dengan cara mengumpulkan dari berbagai sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Informasi tertulis yang diperoleh dalam data sekunder lazim disebut bahan hukum (*law material*). Bahkan hukum dapat diklasifikasikan menjadi tiga golongan, yaitu :

1) Bahan hukum primer, bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara umum seperti Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain :

a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPperdata).

b) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

c) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi & Transaksi Elektronik.

d) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan dan Jalan (UU LLAJ).

e) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Pada penelitian ini sebagai bahan hukum sekunder penulis melakukan rujukan kepada beberapa literatur-literatur meliputi buku-buku ilmu hukum yang berkaitan dengan Penyelesaian terhadap Wanprestasi Pengguna Aplikasi *Go-Jek* berupa Pembatalan Orderan Sepihak terhadap Pengemudi (*Driver*) *Go-Food* di Wilayah Kota Payakumbuh ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan jurnal hukum serta artikel hukum yang berasal dari situs internet.

3) Bahan hukum tersier, yaitu semua dokumen yang memberi petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, media massa, jurnal hukum, website dan bahan-bahan lain yang relevan dan dapat digunakan untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi ini.

4) Alat utama yang digunakan dalam penelitian ini ialah hasil wawancara bersama Bapak Anto, Rudi, Toni, Adi, Udi, Nopi, Salman *driver* pembatalan orderan *go-food*.

5. Tempat

Tempat penelitian ini adalah setiap panggalan *go-jek* wilayah Kota Payakumbuh.

6. Teknik Pengumpulan Data

Studi kepustakaan (*library research*) merupakan alat pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subyek penelitian. Pengumpulan data dalam studi pustaka merupakan kegiatan menelusuri, memeriksa, mengkaji data-data sekunder.⁶

7. Definsi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian merupakan suatu penjelasan terkait dengan istilah yang terdapat dalam judul penelitian sehingga dengan adanya definisi operasional variabel penelitian ini penulis harus memberikan penjelasan terkait dengan istilah-istilah yang ada dalam

⁶ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabet, 2020, hlm 63

judul penelitian. Untuk itu operasional variabel penelitian pada penelitian tentang Penyelesaian terhadap Wanprestasi Pengguna Aplikasi *Go-Jek* berupa Pembatalan Orderan Sepihak terhadap Pengemudi (*Driver*) *Go-Food* di Wilayah Kota Payakumbuh sebagai berikut:

a. Perjanjian dan Wanprestasi

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata, pengertian perjanjian disebutkan pada pasal 1313 yang berbunyi “ suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih” Secara etimologi, wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yang terdiri dari dua suku kata yakni kata “wan” yang berarti tidak ada, dan kata “prestasi” yang berarti prestasi atau kewajiban. Sehingga wanprestasi dapat diartikan prestasi buruk atau tidak memenuhinya kewajiban sebagaimana yang telah diperjanjikan. Selain itu juga dapat diartikan ketiadaan suatu prestasi.⁷ Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata pengertian wanprestasi terdapat pada pasal 1238 KUHPerdata, yang dimaksud dengan wanprestasi adalah “si berhutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri ialah jika ia menetapkan bahwa si berhutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan”.⁸

b. *Gojek*

P.T *Gojek* berdiri atas Undang-undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dibawah kepemilikan Nadiem Makarim yang menjadikan P.T *Gojek* sebagai perusahaan yang telah berbadan hukum dan terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KEMENKUMHAM) sebagai perusahaan penyedia jasa layanan transportasi berbasis aplikasi online. Sebagai perusahaan yang telah terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KEMENKUMHAM), *Gojek* telah memiliki Surat Izin Memiliki Usaha (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP), dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

c. *Driver*

Driver gojek di rekrut dengan menggunakan sistem kemitraan berbentuk perjanjian. Kemitraan yang dibentuk adalah kemitraan sebagai kawan kerja atau rekan kerja yang memiliki hubungan hukum lewat perjanjian berupa jalinan kerja sama sebagai mitra kerja. Perjanjian kemitraan antara P.T *gojek* dengan *driver* memuat hal tentang syarat-syarat dalam melakukan pekerjaan, serta hak dan kewajiban. Perjanjian kemitraan tersebut merupakan unsur murni dari hukum perdata yang memuat hubungan hukum untuk melakukan pekerjaan yang berdasarkan kemitraan yang dilandasi dengan asas perjanjian yaitu asas kebebasan berkontrak.

8. Teknik Analisis

Analisis data yang digunakan merupakan analisis secara kualitatif, yaitu dengan cara menginterpretasikan data dan memaparkan dalam bentuk kalimat untuk menjawab permasalahan pada bab-bab selanjutnya dan melalui pembahasan tersebut diharapkan permasalahan dapat terjawab sehingga memudahkan untuk ditarik kesimpulan dari permasalahan tersebut.⁹

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses lahirnya perjanjian antara *driver gojek* dengan pengguna aplikasi *go-jek* dalam kegiatan pemesanan makanan.

Perjanjian adalah kesepakatan yang terjadi ketika para pihak saling berjanji untuk melaksanakan perbuatan tertentu. Menurut Subekti, perjanjian adalah peristiwa ketika seseorang atau lebih berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹⁰

Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan 4 (empat) syarat, yaitu: sepakat untuk mengikatkan diri, cakap untuk membuat suatu perikatan, suatu hal

⁷<http://www.hukum-online.com.pengertian-wanprestasi> diakses pada 20 September 2022 pukul 15.00 WIB

⁸ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002, hlm 181

⁹ Widodo, *Metode Penelitian Populer dan Praktis*. (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017) hlm 35

¹⁰ Mahlil Adriaman, *Implementasi Asas Perjanjian Dalam Pinjaman*, Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2022, hlm 7

tertentu, serta uatu sebab yang halal.¹¹ Syarat-syarat dalam melakukan perjanjian sebagaimana dijelaskan di atas berlaku untuk perjanjian antara *driver gojek* dengan konsumen akan pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan. Hal ini tentu apabila para pihak baik pemesan dan *driver* tidak bersepakat dalam memenuhi perjanjian tersebut, maka perjanjian yang dimaksud tidak akan pernah terjadi.

Salah satu aplikasi yang menyediakan fasilitas untuk melakukan pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi *online* yaitu dapat merujuk pada aplikasi *Go-jek*, dalam aplikasi *Go-jek* terdapat fasilitas pemesanan makanan dan minuman yang disebut dengan *Go-Food*. Fasilitas *Go-Food* menjadi bagian yang banyak digunakan konsumen pada Penyedia Layanan Aplikasi *Go-Jek*. Fasilitas ini pada umumnya digunakan agar konsumen dengan mudah melaksanakan pembelian makanan tanpa harus pergi ke tempatnya secara langsung. Konsumen bisa membeli makanan dari tempat makan yang melaksanakan kerja sama bersama *Go-Jek*. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu *driver Go-Jek* yaitu Bapak Rudi menjelaskan bagaimana proses dalam penggunaan aplikasi pesanan makanan dan minuman melalui Penyedia Layanan Aplikasi *Go-Jek* adalah sebagai berikut:¹²

- a. Konsumen membuka Penyedia Layanan Aplikasi *Go-Jek* dan selanjutnya memilih fasilitas *Go-Food*. Pada fasilitas *Go-Food* ditampilkan sejumlah pedagang *online* yang bekerja sama dengan *Go-Jek*.
- b. Konsumen membuat pilihan pedagang *online* selanjutnya minuman atau makanan yang diinginkan dipesan. Pada fasilitas ini bukan hanya daftar minuman dan makanan saja yang ditampilkan, namun juga tersedia pula harga dari setiap barang yang ada.
- c. Selanjutnya makanan yang diinginkan dipilih dan dikonfirmasi disertai tujuan kemana makanan akan diantar. Secara otomatis, akan ditambahkan biaya pengirimannya menyesuaikan harga makanan pesanan serta jarak tempuh pedagang *online* tersebut dan alamat tujuan.
- d. Selanjutnya konsumen melakukan pemilihan metode bayarnya, dapat dengan *Go-Pay* atau tunai.
- e. Lalu pesanan dilakukan konsumen dengan meng-klik order di sistem.
- f. Berikutnya melalui aplikasi informasi ini akan diteruskan kepada *driver*.
- g. Apabila terdapat *driver* yang sudah melakukan penerimaan pesanan maka otomatis *driver* lainnya tidak dapat menerima pesanan yang sama.
- h. Penerimaan dan pelaksanaan pesanan oleh *driver* melalui aplikasi akan dikonfirmasi, dengan cara mengontak nomor konsumen yang diperolehnya/ mengkonfirmasi pesanan yang telah didapatkan oleh *driver*. Karena dalam pemesanan tersebut terdapat data pribadi yang diketahui masing-masing konsumen dan *driver*nya berupa nomor telfon beserta namanya.
- i. Selanjutnya *driver* membeli makanan sesuai keinginan konsumen. Dan ketika itu *driver* memanfaatkan uang pribadi dulu guna pembelian pesanan
- j. *Driver* lalu mengantarkan makanan bagi konsumen sejalan alamat yang diberikan dan konsumen melakukan pembayaran biaya kirim sekaligus. Harga makanan tersebut mengacu kesepakatan awal.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditegaskan bahwasannya bentuk dari perjanjian antara *driver* dengan konsumen yang melakukan pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi ojek *online*, membentuk 2 (dua) perjanjian sekaligus yaitu perjanjian jasa pengantaran makanan dan minuman dan perjanjian jual beli barang dalam hal ini makanan dan minuman. Perlu diperhatikan dalam perjanjian pokok pembelian makanan dan minuman tersebut tetap memperhatikan Pasal 1458 KUH Perdata yang menyebutkan: “Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.”

Penyelesaian terhadap ganti kerugian atas wanprestasi pengguna aplikasi gojek berupa pembatalan orderan sepihak terhadap pengemudi (*driver*) *go-food*

Pelaksanaannya yang terjadi pada konsumen pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan *online* sebagaimana disebut memang tidak selalu berjalan dengan baik. Terdapat

¹¹Mahlil Adriaman, Upaya Hukum terhadap suspend dalam Perjanjian Kemitraan *Jurnal Hukum Respublica Universitas Lancang Kuning*, Fakultas Hukum Sumatera Barat, Vol 20, No 2, Mei 2021, hlm 4.

¹² Hasil wawancara bersama Bapak Rudi Driver Go-Jek Wilayah Kota Payakumbuh hari Rabu tanggal 08 Januari 2023 pukul 14.45 WIB

pula perbuatan-perbuatan yang dapat merugikan pihak lain dalam pelaksanaannya, terlebih pemesanan makanan dan minuman ini menggunakan aplikasi *online*, dengan kata lain konsumen tidak langsung datang ke tempat penjual makanan dan minuman yang dimaksud.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *driver Go-Jek* di wilayah Kota Payakumbuh dengan Bapak Toni yang sering sekali pembatalan sepihak saat pemesanan orderan *Go-Food*. Salah satu yang dilakukan oleh konsumen ialah hilang kontaknya konsumen dengan dimatikan data seluler atau hp di non aktifkan dan ditolaknyanya pesanan serta tidak mau membayar pesanan yang telah diantarkan.¹³

Sama dengan halnya Bapak Toni, penulis juga mewawancarai Bapak Anto yang juga *Driver gojek* wilayah Kota Payakumbuh, pemesanan untuk *gofood* untuk perharinya kurang lebih dari sepuluh pesanan. Dari sepuluh pesanan *gofood*, tiga diantaranya membatalkan sepihak sementara pesanan sudah dipesan dan *driver* lebih dari lima belas menit untuk menunggu pesanan. Ini yang membuat *driver* rugi atas pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen. Dalam pembatalan sepihak ini merupakan perbuatan yang dapat merugikan orang lain tersebut dalam bentuk wanprestasi. Wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cedera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Wanprestasi (lalai/alpa) dapat timbul karena: kesengajaan atau kelalaian debitur itu sendiri, adanya keadaan memaksa (*ivermacht*),¹⁴.

Wanprestasi adalah: “Pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali. Pada umumnya seseorang dinyatakan lalai atau wanprestasi karena: Sama sekali tidak memenuhi prestasi; Prestasi yang dilakukan tidak sempurna; Terlambat memenuhi prestasi; dan Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan. Unsur-unsur wanprestasi antara lain: Adanya perjanjian yang sah 1320 KUHPerdara, adanya kesalahan (karena kelalaian dan kesengajaan), adanya kerugian, adanya sanksi, dapat berupa ganti rugi, berakibat pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan membayar biaya perkara (apabila masalahnya sampai di bawa ke pengadilan). Wanprestasi adalah suatu istilah yang menunjuk pada ketiadalaksanaan prestasi oleh debitur. Terjadinya wanprestasi mengakibatkan pihak lain (lawan dari pihak yang wanprestasi) dirugikan. Karena adanya kerugian oleh pihak lain, maka pihak yang telah melakukan wanprestasi harus menanggung akibat dari tuntutan pihak lawan yang dapat berupa : Pembatalan perjanjian; pembatalan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi; pemenuhan perjanjian dan pemenuhan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi.¹⁵

Dari 50 orang yang di wawancarai penulis di wilayah Kota Payakumbuh 7 diantaranya yang mengalami pembatalan sepihak dari konsumen. Dengan berbagai penolakan atas orderan, sehingga mitra mengalami kerugian atas pembelian orderan dari konsumen. Penanggulangan yang dilakukan oleh *driver* untuk meminimalisir kerugian adalah dengan mencari rekan se *go-jek* yang membutuhkan barang serupa dalam hal ini pengantaran pesanan atau dengan saling berbagi ke rekan sesama *go-jek*. Dan terlihat eratnyanya solidaritas para *driver go-jek* dalam satu pangkalan Dimana apabila ada rekan mereka yang mengalami kerugian Mereka melakukan patungan untuk mengurangi kerugian rekan mereka.¹⁶

Dalam pelaksanaan pembatalan sepihak oleh *driver Go-jek* ini termasuk yang tidak beritikad baik. belum terlindungi secara jelas mengenai pihak siapa yang dapat bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh *driver*. Sudah menjadi hak bagi *driver* untuk mendapatkan perlindungan hukum jika merujuk pada Pasal 6 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 6 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi “Pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan mengenai kondisi dan nilai tukar jasa yang diperdagangkan”. Artinya *driver* berhak menuntut pembayaran atas jasanya kepada konsumen.

Perlindungan hukum yang dibutuhkan karena tidak terpenuhinya suatu hak dan kewajiban *driver* yaitu hak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai dari konsumen, jelas hal ini tidak

¹³ Hasil wawancara bersama Bapak Toni Driver Go-Jek Wilayah Kota Payakumbuh hari Kamis tanggal 09 Januari 2023 pukul 10.00 WIB

¹⁴ P.N.H. Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta:Djambatan, 2009, hlm 378.

¹⁵ Niru Anita Sinaga, Nurlely Darwis, Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian, *Jurnal Hukum*, Vol, 1No.1, Universitas Surya Darma, May 2016, hlm. 44

¹⁶ Hasil wawancara bersama Bapak Andi Driver Go-Jek Wilayah Kota Payakumbuh hari Sabtu tanggal 11 Januari 2023 pukul 17.30 WIB

terpenuhinya Pasal 6 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kerugian yang dialami *driver* oleh konsumen yang tidak beritikad baik dalam pemesanan layanan *Go-Food* secara jelas melanggar ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta. Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta yang menetapkan bahwa kontrak harus dilaksanakan dengan itikad baik. Pasal 1339 KUH Perdata, menunjuk terikatnya perjanjian kepada sifat, kepatutan, kebiasaan dan undang-undang.

Berdasarkan perjanjian kemitraan yang terjalin antara PT Gojek Indonesia dengan *driver*, kedua pihak tersebut didasarkan atas hubungan kemitraan, salah satu klausul perjanjian tersebut PT Gojek Indonesia telah mengalihkan tanggung jawab jika terjadi suatu kesalahan yang disebabkan *driver*. Namun, permasalahan ini bukan disebabkan oleh *driver* akan tetapi konsumen yang wanprestasi. Sebagai perusahaan yang sudah menarik manfaat ekonomi atas transaksi angkutan berbasis aplikasi, penyedia layanan, serta pengelola aplikasi Gojek sudah seharusnya dapat bertanggung jawab berupa ganti kerugian yang telah dialami oleh *driver*.

Menurut Pasal 1243 KUHPerduta penyelesaian hukum ini dapat digunakan terhadap pihak yang melakukan wanprestasi termasuk dalam pelaksanaan pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi yaitu: “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat hak dan kewajiban yang terdapat oleh pelaku usaha. Hak pelaku usaha dapat dilihat berdasarkan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang secara pokok dapat dikatakan yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan. Sedangkan terkait kewajiban pelaku usaha (yang menjual makanan dan minuman di dalam aplikasi *online*) inilah yang akan berpengaruh pada proses penyelesaian hukum yang dapat diterapkan bagi pelaku usaha, apabila pelaku usaha sebagai pihak pelaku wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian pembelian makanan dan minuman yang dimaksud. Kewajiban pelaku usaha tersebut tertuang dalam Pasal 7 Undang-Undang Konsumen yang menyebutkan pada pokoknya berkewajiban menyerahkan barang yang telah dibeli oleh konsumen dan menjamin barang tersebut sesuai dengan kesepakatan.¹⁷

Pemesanan makanan dan minuman ini melalui media aplikasi pemesanan online, maka ketentuan yang melekat pada para pihak termasuk pelaku usaha juga harus memperhatikan kaidah hukum transaksi elektronik. Pasal 9 Undang-Undang ITE menyebutkan: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.” Selain daripada pihak pengelola aplikasi pemesanan online tersebut sebagai penyelenggara harus memenuhi ketentuan Pasal 22 ayat (1) Undang-Undang ITE dalam penyelenggaraannya, yang disebutkan sebagai berikut: “Penyelenggara Agen Elektronik tertentu harus menyediakan fasilitas pada Agen Elektronik yang dioperasikannya yang memungkinkan penggunaannya melakukan perubahan informasi yang masih dalam proses transaksi.”

Pemberian sanksi atau akibat hukum kepada pihak yang melakukan wanprestasi dalam pelaksanaan pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan *online* sebagaimana tersebut di atas merupakan bagian dari tujuan penegakan hukum.

SIMPULAN

1. Sebaiknya dalam proses pengunduhan aplikasi *gojek* ini diberikan peraturan yang membuat semua orang membaca peraturan sebelum menyetujui pengunduhan aplikasi *gojek tersebut*. Bentuk perjanjian antara *driver* dengan konsumen atas pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan ini dapat dijelaskan secara jelas dan terperinci dan sanksi yang tegas, karena dalam prakteknya perjanjian tersebut membentuknya sebuah kesepakatan antara dua belah pihak. Agar kedepannya dapat terhindar dari pembatalan sepihak atas konsumen yang tidak bertanggungjawab yang melakukan kesepakatan elektronik *online*.
2. Sebaiknya kantor *gojek* memberikan ganti rugi kepada *driver* atas pembatalan sepihak seharusnya penggantian tersebut dapat diproses secara merata dan cepat. Memberikan tindakan yang keras

¹⁷ Rahmadi Indra Tektona, dkk. “Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Saldo GoPay Konsumen Yang Hilang”. dalam Widya Yuridika: *Jurnal Hukum*, Volume 3, Nomor 1, Juni 2020, hlm 80.

kepada konsumen yang membatalkan sepihak dalam melakukan orderan seperti memblokir akun agar tidak dapat digunakan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandar Lampung: PT. CitraAditya Bakti, 2011
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana, Jakarta, 2010
- Fakultas Hukum UMSB, *Pedoman Penulisan Hukum, Bukittinggi*, 2018.
- Ishaq, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabet, 2020.
- Mahlil Adriaman, *Implementasi Asas Perjanjian Dalam Pinjaman*, Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2022.
- Subekti, dalam R. Joni Bambang S. *Hukum Ketenagakerjaan*. Bandung: Pustaka Setia Bandung, 2013.
- P.N.H. Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Djambatan, 2009.

Peraturan Perundang-undangan

- Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi & Transaksi Elektronik
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan dan Jalan (UU LLAJ).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Jurnal

- Mahlil Adriaman, Upaya Hukum terhadap suspend dalam Perjanjian Kemitraan *Jurnal Hukum Respublica Universitas Lancang Kuning*, Fakultas Hukum Sumatera Barat, Vol 20, No 2, Mei 2021
- Sinthiarahma Felyna Megawati, Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek *Online* Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik, *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 3 Nomor 2, Desember 2020.
- Rahmadi Indra Tektona, dkk. "Tanggung Jawab Hukum PT. Gojek Indonesia Atas Saldo GoPay Konsumen Yang Hilang". dalam *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, Volume 3, Nomor 1, Juni 2020.

Internet

- [https://www.cekaja.com/info/8-keuntungan-pengusaha-kuliner-bermitra-dengan ojekonline/](https://www.cekaja.com/info/8-keuntungan-pengusaha-kuliner-bermitra-dengan-ojekonline/)
- [https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara-menyelesaikan wanprestasilt62356](https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara-menyelesaikan-wanprestasilt62356)