

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER OJEK ONLINE
ATAS TRANSAKSI FIKTIF LAYANAN GOFOOD (STUDI
KASUS PADA PT. GOJEK SEMARANG)**

SKRIPSI

Ditujukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna
memperoleh gelar sarjana program strata 1 (S1)



Disusun oleh :

MUHAMMAD IZUL FUAD (1602056010)

ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

2020

MOTTO

Terus Melangkah Meski Hanya Selangkah,
Jangan Pernah Menyerah.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung sepenuh hati.
2. Kedua pembimbing Ibu Nur Hidayati dan Ibu Maria Anna, yang senantiasa memberikan petunjuk dan arahan serta nasehat yang membangun.
3. Gojek semarang dan Driver Gojek Semarang yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
4. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi.
5. Teman-teman seperjuangan khususnya Ilmu Hukum angkatan 2016 UIN WALISONGO SEMARANG
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan.
Semoga semua doa, pengorbanan, dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas diberi balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT.
Amin...

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah atau pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Dengan demikian skripsi ini tidak berisi satupun pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang menjadi bahan rujukan.

Semarang, 19 November 2020

Deklator



Muhammad Izul Fuad
NIM 1602056010

Hj. Maria Anna Muryani, S.H., M.H.

Nur Hidayati Setyani, S.H., M.H

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) lembar eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdra. Muhammad Izul Fuad/1602056010

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Syariah dan
Hukum
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Muhammad Izul Fuad

NIM : 1602056010

Jurusan : Ilmu Hukum

Judul : **Perlindungan Hukum bagi Driver Ojek Online atas Transaksi Fiktif layanan Gofood (Studi Kasus Pada PT. Gojek Semarang).**

Dengan ini telah kami setuju dan mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian persetujuan ini untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 19 November 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Hj. Maria Anna Muryani, S.H., M.H.
NIP. 196206011993032001



Nur Hidayati Setyani, S.H., M.
NIP. 196703201993032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jalan Prof.Dr. Hamka Km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp./Fax 024-7601291 Semarang 50185

**BERITA ACARA
(PENGESAHAN DAN YUDISIUM SKRIPSI)**

Pada hari ini, Selasa tanggal Satu bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh telah dilaksanakan sidang munaqasah skripsi mahasiswa:

Nama : Muhammad Izul Fuad
NIM : 1602056010
Jurusan/ Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi *Driver* Ojek *Online* Atas Transaksi Fiktif Layanan *Gofood* (Studi Kasus Pada PT. Gojek Semarang)
Pembimbing I : Hj. Maria Anna Muryani, S.H., M.H.
Pembimbing II : Hj. Nur Hidayati Setyani, SH., MH.

Dengan susunan Dewan Penguji sebagai berikut:

1. Novita Dewi Masyithoh, SH.,MH. (Penguji 1)
2. Hj. Nur Hidayati Setyani, SH., MH. (Penguji 2)
3. Hj. Briliyan Erna Wati, S.H.,M.Hum. (Penguji 3)
4. Supangat, M.Ag. (Penguji 4)


Yang bersangkutan dinyatakan LULUS/~~TIDAK LULUS~~* dengan nilai: 3,72 (B+).

Berita acara ini digunakan sebagai penggantisentemara dokumen PENGESAHAN SKRIPSI dan YUDISIUM SKRIPSI, dan dapat diterima sebagai kelengkapan persyaratan pendaftaran wisuda.

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

ALI IMRON

Ketua Prodi Ilmu Hukum,


BRILIYAN ERNA WATI

*coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Gojek hadir sebagai angkutan online yang menggunakan sistem teknologi dan informasi yang menciptakan efisiensi dalam memudahkan untuk pemesanan secara online yang didapat diakses melalui ponsel. Kehadiran Gojek telah mengurangi angka pengangguran. Gojek sebagai angkutan online telah diatur legalitasnya dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor. Driver sebagai penyedia jasa layanan Gofood dan konsumen sebagai pengguna layanan Gofood. Kemudahan dalam layanan Gofood berpotensi merugikan driver Gojek. Perilaku tidak bertanggung jawab oleh konsumen yang membatalkan secara sepihak dalam perjanjian layanan Gofood. Tindakan wanprestasi tersebut merugikan driver karena biaya pembelian pesanan ditalangi oleh driver.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab bagaimana praktik transaksi fiktif layanan Gofood dan bagaimana perlindungan hukum bagi driver ojek online atas transaksi fiktif layanan Gofood. Dalam menjawab hal tersebut, Penulis menggunakan metode penelitian hukum kualitatif dengan pendekatan normatif empiris. Adapun sumber data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Praktik transaksi fiktif pada layanan Gofood oleh konsumen ialah perilaku tidak bertanggung jawab oleh konsumen yang mana ketika driver menerima pesanan Gofood dari konsumen dari aplikasi Gojek namun saat pengantaran konsumen tidak dapat dihubungi, baik melalui chat atau telepon. Perilaku konsumen tersebut merupakan tindakan wanprestasi dari perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak dalam aplikasi Gojek. Sehingga driver mengalami kerugian karena biaya pembelian pesanan ditalangi oleh driver.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima Driver yang mengalami kerugian akibat transaksi fiktif tiga diantaranya minta ganti rugi kepada Gojek dengan cara menunjukkan bukti-bukti yang telah ditentukan oleh Gojek berupa telah menghubungi konsumen maksimal 30 menit, membawa objek pesanan, bukti transaksi dalam aplikasi dan struk pembelian serta membuat laporan transaksi fiktif kepada kantor Gojek setempat. Dan dua driver yang mendapat transaksi fiktif memilih mengikhlaskan tidak meminta ganti rugi kepada Gojek karena proses yang ribet dan membutuhkan waktu yang lama. Dalam perjanjian kemitraan Gojek tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita driver, tapi dalam pelaksanaannya Gojek memberikan ganti rugi sebesar nominal yang tertera dalam struk pembelian pesanan, hanya saja ganti rugi tersebut tidak diberikan secara penuh yang meliputi ganti kerugian berupa biaya, rugi dan bunga. Gojek hanya memberikan ganti rugi berupa biaya yang dibuktikan dengan struk pembelian, tidak memberikan ganti rugi berupa bunga atau keuntungan yang seharusnya driver dapatkan.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, berkah, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum bagi Driver Ojek Online atas Transaksi Fiktif layanan Gofood (Studi Kasus Pada PT. Gojek Semarang)”**. sebagai isyarat untuk menyelesaikan Program Strata I (S1) pada Program Sarjana Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisogo Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Hj. Maria Anna Muryani, S.H., M.H selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal hingga terselesaikan skripsi ini.
2. Nur Hidayati Setyani, S.H., M.H selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal hingga terselesaikan skripsi ini.
3. Kedua orang tua, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil serta doa yang tidak henti-hentinya kepada penulis.
4. Kepada Gojek Semarang dan Driver Gojek Semarang terima kasih telah berpartisipasi untuk melakukan penelitian dan membantu penulis selama penelitian.
5. Seluruh jajaran Dosen dan Staff pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
6. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan khususnya Ilmu Hukum angkatan 2016 UIN WALISONGO SEMARANG

8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Pada akhirnya penulis menyadari dengan sepuh hati bahwa penulisan ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti yang sebenarnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca, serta dapat memberi manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Semarang, 19 November 2020
Penulis

Muhammad Izul Fuad
NIM 1602056010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN DEKLARASI	iii
HALAMAN ABSTRAK	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR	v
HALAMAN DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Telaah Pustaka	9
F. Metode Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM DAN PERJANJIAN	
A. Perlindungan Hukum	
1. Pengertian Perlindungan Hukum	17
2. Dasar Hukum Perlindungan Hukum	21
3. Bentuk Perlindungan Hukum	21
4. Asas Perlindungan Hukum	22
5. Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha	23
6. Perlindungan Dalam Islam	25
B. Perjanjian	
1. Pengertian Perjanjian	26
2. Perjanjian Dalam Islam	27
3. Dasar Hukum Perjanjian	28
4. Asas-asas Perjanjian	29

5. Syarat sah Perjanjian	30
6. Unsur-unsur Perjanjian	34
7. Jenis-jenis Perjanjian	34
8. Pelaksanaan Perjanjian	35
9. Hapusnya Perjanjian	36
10. Akibat Hukum Adanya Perjanjian	37
11. Wanprestasi	37
12. Perjanjian Transaksi Elektronik	39

BAB III PRAKTIK TRANSAKSI ONLINE FIKTIF PADA LAYANAN GOFOOD

A. Gambaran Umum PT. Gojek Indonesia	
1. Profil PT. Gojek Indonesia	45
2. Visi dan Misi	47
3. Layanan	47
4. Syarat menjadi calon Driver Gojek	49
5. Sistem dalam Melayani	51
6. Layanan Gofood dalam Aplikasi Gojek	52
7. Hubungan Hukum	56
8. Perlindungan Hukum akibat transaksi fiktif	60

BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER OJEK ONLINE ATAS TRANSAKSI FIKTIF LAYANAN GOFOOD

A. Analisis Praktik Transaksi Fiktif Layanan Gofood	67
B. Analisis Perlindungan Hukum Atas Transaksi Fiktif oleh Konsumen	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	83
B. SARAN	84

DAFTAR PUSTAKA	85
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN	88
-------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi merupakan sebuah keniscayaan. Inovasi dalam teknologi dan informasi merupakan bukti dari kemajuan ilmu pengetahuan dan kebutuhan manusia akan teknologi dan informasi. Berbagai manfaat dari kemajuan teknologi dan informasi telah memberikan manfaat positif bagi manusia karena memberikan banyak kemudahan dalam melakukan aktifitas manusia. Dalam beberapa dekade terakhir ini, manusia telah merasakan keajaiban dari ilmu pengetahuan dan teknologi.¹

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

Sebelum menjelaskan tentang ojek *online*, penulis ingin menjelaskan pengertian tentang ojek. Bahwa ojek adalah kendaraan umum berupa sepeda motor untuk mengantarkan penumpang sampai tujuan dengan memboncengi penumpang tersebut.² Sedangkan ojek online merupakan layanan jasa ojek menggunakan sepeda motor yang memungkinkan penggunanya mendapatkan layanan jasa ojek secara online menggunakan teknologi *smartphone*. Perubahan transportasi berbasis aplikasi ini sangat diminati

¹ Endang Wahyunisetyawati, *Dilema Pengaturan Transportasi Online*, Jurnal Rechtsvinding ISSN 2089-9009, hal 1

² J.S. Badudu dan Sutan Mohammad, *Angkutan Umum dan Problematika*, (Jakarta: PT. Integraphic, 2012) hal. 48

masyarakat dan merupakan perubahan sosial yang menghendaki kemudahan dalam penggunaan modal transportasi.

Kelebihan ojek online ini para pihak (konsumen dan driver) melakukan perjanjian di dunia virtual atau maya tanpa bertemu langsung, hal ini lebih efektif dan efisien. Perjanjian ini memberikan kesempatan kepada konsumen untuk lebih menghemat waktu dan finansial. Menghemat waktu karena perjanjian ini hanya membutuhkan beberapa menit setelah kesepakatan tercapai perjanjian telah selesai sedangkan menghemat finansial biaya yang dikeluarkan oleh penerima lebih murah karena konsumen dapat mengukur biaya berdasarkan jarak dekat jarak transportasi yang akan dituju.³ Kelebihan lain dari ojek online ini yaitu aplikasi berbasis data, konsumen dapat mengetahui informasi siapakah yang akan menjadi pengemudi dari layanan yang telah dipesan, lengkap dengan identitas, data diri driver atau pengemudi yang bersangkutan.⁴ Sehingga keamanan dapat dirasakan oleh pengguna layanan transportasi online.

Transportasi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pasal 1 ayat 3 menjelaskan bahwa angkutan adalah sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas. Kemudian yang dimaksud kendaraan menurut pasal 1 ayat 7 adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Yang dimaksud dengan kendaraan bermotor pada pasal 1 ayat 8 adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.

Ojek online jenis Gojek adalah inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat. Inovasi baru dalam dunia bisnis pengangkutan yang menerapkan teknologi informasi tepat guna dalam masyarakat karena menggabungkan layanan transportasi dengan perkembangan teknologi internet sehingga

³ Muhammad As Ari, *Perlindungan Hukum Terhadap Perjanjian Jasa Transportasi Online*, Jurnal Hukum, Vol.5 No.1, 2017, hal 2

⁴ Kurnianti, *Komunikasi Pemasaran Transportasi Online NGuberJEK*, Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, Vol 1, No 1, 2017, hal 72

masyarakat lebih mudah dalam melakukan kegiatan perpindahan barang dan penumpang.⁵

Dalam menjalankan usahanya Gojek bekejasama dengan driver. Gojek melakukan perjanjian kemitraan dengan driver dalam hal ini tukang ojek. Gojek bermitra dengan lebih dari 1 juta pengendara ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia untuk menyediakan berbagai macam layanan transportasi termasuk perpindahan penumpang dan barang. Dengan jumlah kemitraan tersebut Gojek telah memproses lebih dari 2 miliar transaksi pertahun.⁶

Di bidang transportasi online terdapat aplikasi yang dikembangkan oleh Gojek dalam berbagai layanan, antara lain transportasi dan logistik yang terdiri dari *Goride* atau layanan transportasi menggunakan sepeda motor yang dapat mengantar anda ke berbagai tempat, *Gocar* atau layanan transportasi menggunakan mobil yang mengantar anda ke berbagai tempat, *Gosend* atau layanan kurir, *Gobox* atau layanan pindah barang ukuran besar menggunakan truk bak/blind van. Layanan makan dan belanja yang terdiri dari *Gofood* atau layanan pesan antar makanan, *Gomed* atau layanan membeli atau menebus obat, *Gomart* atau layanan berbelanja di toko. Layanan kebutuhan harian yang terdiri dari *Gomassage* atau layanan pijat profesional yang langsung datang ke rumah, *Goclean* atau layanan jasa kebersihan profesional untuk membersihkan rumah. Dan layanan pembayaran antara lain *Gopay* atau layanan dompet virtual, *Gobills* atau layanan bayar tagihan, *Gopoint* atau layanan royalti pemberian reward, *Paylater* atau layanan pembayaran di akhir bulan, dan *Gopulsa* atau layanan pembelian pulsa dan paket data.⁷

Salah satu fitur Gojek adalah *Gofood*. Layanan pesan antar makanan ini telah memiliki ribuan mitra merchant dari total 550.000 restoran yang telah

⁵ Wiratri Anindhita Dkk, “Analisis penerapan teknologi komunikasi tepat guna pada bisnis transportasi ojek online” (Paper presented at Prosiding seminar nasional INDOCOMPAC, Jakarta, 2016), hal 1

⁶ <https://www.gojek.com> pada tanggal 06 februari 2020 pukul 07:05 WIB

⁷ <https://www.gojek.com> pada tanggal 06 februari 2020 pukul 07:05 WIB

terdaftar dalam aplikasi gojek di 74 kota di Indonesia.⁸ Layanan jasa pengantaran makanan dalam fitur Gofood terdapat klausula mengenai perjanjian antara para pihak. Dalam pasal 1320 kitab Undang-undang Hukum Perdata dijelaskan bahwa perjanjian itu harus dilandasi kesepakatan antara kedua belah pihak, dan untuk menghindari terjadinya wanprestasi maka antara kedua belah pihak baik dari pihak pengendara ojek maupun pihak konsumen harus mempunyai itikat baik untuk memenuhi prestasinya.

Dalam menggunakan aplikasi Gojek khususnya pada Gofood, kesepakatan elektronik sebagai dasar dari perjanjian antara konsumen dan driver gofood yang yang mengadakan perjanjian⁹. Perjanjian elektronik dalam Gojek terjadi pada saat diterimanya penawaran atau pemesanan antara driver gofood dan konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi elektronik menjelaskan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik yang berisikan transaksi elektronik. Transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Pada saat terjadi pemesanan atau pemesanan sedang berlangsung, baik driver maupun konsumen harus beritikad baik, koneksi jaringan antara keduanya harus saling terhubung dan tidak diperbolehkan memutuskan koneksi jaringan.

Keberadaan layanan gofood pada aplikasi Gojek memberikan layanan pesan antar makanan yang sangat membantu bagi konsumen yang tidak dapat membeli secara langsung ke restoren yang tidak memiliki layanan pesan antar sendiri. Pemesanan makanan pada layanan gofood diaplikasi gojek mudah dimengerti. Cara mememesannya dengan memilih restoran pada aplikasi gojek, pilih menu yang diinginkan, kemudian muncul total harga yang harus dibayarkan. Kemudian informasi pesanan terkirim ke server gojek dan akan meneruskan informasi tersebut ke driver yang yang berada di sekitar lokasi

⁸ <https://www.gojek.com> pada tanggal 06 februari 2020 pukul 09:05 WIB

⁹ Dimas Bagus Wicaksono, "Perlindungan hukum terhadap konsumen Gojek (layanan transportasi dengan Aplikasi Online) Dalam perjanjian Aplikasi Gojek berdasarkan pasal 1320 KUHPperdata", 1:1 Justisia Jurnal Hukum 2017

restoran. Driver menerima pesanan atau orderan, memesan makanan yang dipesan konsumen dengan membayar lebih dahulu pesannya dan akan dibayar oleh konsumen setelah pesanan tersebut telah diantar ke lokasi yang telah ditentukan konsumen.

Kemudahan yang diberikan fitur Gofood dalam layanan pesan antar makanan memiliki kelemahan yang berpotensi mengakibatkan kerugian terhadap para driver gojek. Bahwa pesanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab atau wanprestasi melalui aplikasi Gojek melakukan transaksi fiktif dengan cara konsumen memutus koneksi internet, konsumen tidak dapat dihubungi atau membatalkan sepihak saat para driver Gojek sedang melaksanakan pesanan atau pengantaran makanan. Contoh kasus kejadian orderan fiktif pada layanan Gofood sempat viral di media sosial, Belasan driver Gojek merasa dirugikan karena konsumen tidak ber'tikat baik atas order makanan fiktif di Ciruas, Serang. Belasan driver tersebut rugi hingga 750 ribu rupiah.¹⁰ Kejadian orderan fiktif juga terjadi di Semarang, Driver Gofood atas nama Fafa mengalami kerugian atas pesanan gofood berupa makanan nasi ayam sebesar 47.000 ribu rupiah.¹¹

Dalam kasus terjadinya wanprestasi yang dilakukan konsumen terhadap pengendara ojek dalam layanan gofood, jelas merugikan pihak pengendara gojek yang sudah kehilangan waktu, tenaga, dan uang, mereka pun tidak bisa meminta ganti rugi begitu saja.¹² karena mekanisme pembayaran dalam aplikasi ini membebaskan kepada penengendara ojek untuk membayar makanan yang telah di pesan lalu kemudian diantarkan ke alamat yang diberikan oleh pemesan. Kejadian ini membuat driver mengalami kerugian karena telah membayar pesanan terlebih dahulu.

¹⁰ <https://news.detik.com/berita/d-4796635/viral-belasan-ojol-di-serang-kena-order-fiktif-kirim-makanan-ke-rumah-kosong> pada tanggal 06 february 2020 pukul 11:42 WIB

¹¹ Hasil wawancara dengan Fafa via WhatApp (driver Gojek), Pada Tanggal 14 April 2020

¹² <https://jatim.tribunnews.com/2017/07/12/driver-ojek-online-ini-berani-cancel-orderan-di-depan-pelanggan-alasannya-bikin-netizensalut>, diakses Pada 4 april 2020 Pukul 21.00 WIB

Transaksi fiktif adalah pekerjaan yang sudah di konfirmasi di awal, namun setelah dikerjakan konsumen tidak ada dilokasi penumpang atau pengantaran, konsumen tidak bisa dihubungi baik melalui whatsapp, Gojek chat maupun telepon sedangkan aplikasi Gojek tetap berjalan dan harus diselesaikan oleh driver agar bisa mendapat order lagi. Transaksi fiktif 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 hingga 7 hari.

Dalam perjanjian kemitraan menjelaskan bahwa hubungan hukum antara Gojek dengan driver adalah hubungan kemitraan, artinya hubungan tersebut sejajar sebagai pelaku usaha bukan sebagai hubungan pekerja. Pelaku usaha dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 adalah 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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Gojek dan driver adalah pelaku usaha yang menyediakan layanan jasa transportasi kepada konsumen secara online. Sedangkan 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.

Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen selain membahas perihal perlindungan yang diberikan kepada konsumen, namun undang-undang ini juga membahas hak yang diberikan atau harus diterima kepada para pelaku usaha yang disini bisa dikatakan (*driver Gofood*) serta dibahas pula kewajiban-kewajiban para konsumen dan pelaku usaha. Dengan adanya Undang-undang No.8 Tahun 1999 dapat menjaga hak-hak pelaku usaha dari kesewenangan para konsumen. Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, transaksi fiktif yang dilakukan konsumen terdapat ketidaksesuaian antara teori dengan praktik di

lapangan. Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 5 bahwa kewajiban konsumen adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
2. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.¹³

Mengenai Hak Pelaku Usaha sebagaimana dijelaskan pada pasal 6 Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik
3. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya¹⁴

Pada pasal 5 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam hal ini, terdapat konsumen tidak menunjukkan itikat baik dalam pemesanan makanan. Hal ini tentu saja disebabkan oleh konsumen dan menyebabkan kerugian bagi driver karena pembayaran dalam pemesanan makanan dibayar lebih dahulu dan dibebankan kepada *driver*. Permasalahan ini diluar dari kesalahan driver sehingga seluruh kerugian ditanggung oleh driver itu sendiri.

Berdasarkan atas uraian-uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum bagi Driver Ojek Online atas Transaksi Fiktif layanan *Gofood* (Studi Kasus Pada PT. Gojek Semarang)”**.

¹³ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017) Hal. 196

¹⁴ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan pelaksanaannya di Indonesia*, Hal. 196

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu ditetapkan rumusan masalah yang sesuai dengan penelitian ini dan dapat menjawab permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik transaksi fiktif layanan Gofood?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi driver ojek online atas transaksi fiktif layanan Gofood?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai diakhir kegiatan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan praktik transaksi fiktif layanan *Gofood*.
2. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi driver ojek online atas transaksi fiktif layanan *Gofood*

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online atas Transaksi Fiktif layanan *Gofood* (Studi kasus Pada PT. Gojek semarang)”. Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Sebagai sumbangan dalam konteks pemikiran dan pengetahuan ilmu hukum, khususnya hukum transportasi online yang dilihat dari perlindungan hukum terhadap wanprestasi dari konsumen.
 - b. Sebagai sumber informasi dan pemberdayaan karya ilmiah pada Fakultas Hukum Universitas Islam Negri Walisongo Semarang dalam hal perlindungan ojek online.
2. Manfaat praktis
 - a. Sebagai media pelatihan dan pengembangan wawasan penulis khususnya mengenai praktik perlindungan hukum ojek online.

- b. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang terkait dalam praktik perlindungan hukum ojek online.
- c. Sebagai sumber informasi bagi masyarakat yang ingin mengetahui lebih mendalam terkait dengan perlindungan hukum khususnya ojek online.

E. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang pembahasan permasalahan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Sehingga tidak terjadi pengulangan dan plagiasi karya ilmiah yang pernah ada. Dalam hal ini tentang permasalahan ojek online.

Pertama, Andri Inggil Makrifat (Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Hasanuddin) pada tahun 2017, yang berjudul “Kepastian Hukum Terhadap Fitur “Shopping” dalam Aplikasi Layanan Gojek”. Inti dari skripsi ini membahas tentang tanggung jawab perusahaan Gojek terhadap layanan *Gofood* pada aplikasi Gojek serta untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap driver Gojek yang menderita kerugian akibat penggunaan layanan *Gofood* oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab.¹⁵

Kedua, Putroe Tisara Mentari (Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh) pada tahun 2019 yang berjudul “Pertanggung Resiko Pada Pemesanan Makanan Via *Gofood* Di Banda Aceh Dalam Perspektif Akad Ijarah Bi Al-Amal” Ini dari skripsi ini adalah tindakan pembatalan sepihak oleh knsumen pada layanan *gofood* merupakan perbuatan *gharar* yang dilakukan tanpa sepekatuan dan persetujuan pihak driver. Tindakan konsumen Gojek dapat diklasifikasikan sebagai perbuatan zalim karena dalam perspektif Akad Ijarah Bi Al-Amal tenaga yang telah yang dikeluarkan untuk memenuhi pemesanan pihak konsumen harus dibayarkan upahnya kepada driver sebagai konsekuensi atas pekerjaan yang telah dilakukannya. Selain tidak memberikan upah, konsumen juga tidak membayar *cost* pembelian makanan yang ditanggung oleh driver,

¹⁵ Adri Inggil Makrifah, “*Kepastian Hukum Terhadap Fitur “Shopping” dalam Aplikasi Layanan Go-Jek*” (Skripsi— Universitas Hasanuddin, Makassar, 2017),

maka jelas konsumen telah beerhutang kepada driver secara materil dan immateril.¹⁶

Ketiga, Dwi Suryati Ningsih (Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam negeri Sunan Kalijaga) pada tahun 2018 yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggungan Resiko Dalam Pengantaran Makanan Pesanan Via *Gofood*” inti dari skripsi ini adalah resiko yang bukan ditimbulkan dari kesalahan driver maupun pihak lain dan di pertanggungjawabkan oleh driver. Kesalahan yang disebabkan oleh driver dan pihak lain dipertanggungjawabkan oleh driver. Mesti sudah menjadi kesepakata diawal perjanjian, namun terdapat kedadakadilan di dalamnya. Hal tersebut dikarenakan driver memiliki resiko yang tinggi saat pengantaran pesanan makanan saat dijalan. Sehingga apabila setiap resiko yang terjadi dibebankan kepada driver, maka akan terdzolimi driver tersebut.¹⁷

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu terletak pada permasalahan, dimana penulis membahas bagaimana perlindungan hukum dan pemenuhan hak yang diberikan oleh Gojek terhadap driver atas layanan gofood, meliputi bagaimana perlindungan hukum dan pemenuhan hak yang diberikan oleh Gojek jika terjadi kerugian dari hasil wanprestasi oleh konsumen pada layanan gofood pada aplikasi Gojek.

F. Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Di samping itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu

¹⁶ Putroe Tisara Mentari “*Pertanggungan Risiko Pada Pemesanan Makanan Via Go-Food Di Banda Aceh Dalam Perspektif Akad Ijarah Bi Al-Amal*” (Skripsi- Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh,2019)

¹⁷ Dwi Suryati Ningsih, berjudul “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggungan Resiko Dalam Pengantaran Makanan Pesanan Via Gofood*” (Skripsi- , Universitas Islam negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2018)

pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.¹⁸

Metode dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Suatu penelitian dapat memperoleh keterangan yang lengkap, sistematis serta dapat dipertanggungjawabkan. Maka diperlukan suatu metode penelitian guna memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian. Penelitian ini mendasarkan pada penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif.¹⁹

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Normatif Empiris. Penelitian hukum empiris berorientasi pada data primer (hasil penelitian lapangan). Penelitian hukum empiris yaitu pendekatan dilakukan penelitian lapangan dengan melihat serta mengamati apa yang terjadi di lapangan, penerapan peraturan-peraturan tersebut dalam prakteknya dalam masyarakat. Untuk mendukung penelitian empiris ini penulis juga menggunakan penelitian normatif dengan pendekatan undang-undang dengan melakukan menelaah peraturan perundang-undangan yang terkait dengan transaksi fiktif pada layanan Gofood di aplikasi Gojek.

2. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Kota Semarang yaitu di kantor PT Gojek Semarang dengan pertimbangan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam rangka penulisan ini.

3. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kasus dimana pengertian dari penelitian kasus adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tertentu.²⁰

¹⁸ Ali Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014) hal 18

¹⁹ Soetandyo Wignjosoebroto, *Silabus Metode Penelitian Hukum*, (Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga, 2006), hal. 3.

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta,2002),Cet. 12, hal 120

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan sebagai dasar untuk menunjang penelitian ini adalah:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan informan yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung. Informan dalam penelitian ini antara lain Pihak PT Gojek dan driver Gojek yang bermitra dengan Gojek
- b. Data sekunder, yaitu data yang menjadi sumber bahan penunjang penulisan skripsi ini berupa perpustakaan yang terdiri dari buku-buku hukum, jurnal hukum, website (internet). Data sekunder tersebut di bagi menjadi:
 - 1) Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan, keputusan menteri, peraturan daerah.²¹ Bahan hukum primer ini dalam penelitian ini antara lain, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) dan Undang-Undang No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
 - 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang diperoleh dari kepustakaan, dan dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Yang dapat berupa file-file yang berkaitan dengan penelitian disebuah instansi, rancangan perundang-undangan, jurnal ilmiah, dan berupa buku-buku yang mendukung terlaksanakannya penelitian ini merupakan data sekunder.²²
 - 3) Bahan hukum tertier, yaitu bahan hukum yang dapat menjelaskan baik bahan primer maupun bahan hukum sekunder yang berupa kamus.²³

4. Tehnik Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini, terdapat tiga teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

²¹ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hal 156

²² Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, hal 158

²³ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, hal 158

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah cara memperoleh informasi atau data dengan bertanya langsung pada yang diwawancarai. Hasil wawancara ditentukan oleh faktor-faktor yang ber-interaksi dan mempengaruhi arus informasi, yaitu:

Pewawancara, yang diwawancarai, topik penelitian yang tertuang dalam pertanyaan dan situasi wawancara. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam dengan jenis tidak terstruktur. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman wawancara, peneliti dapat memodifikasi proses wawancara sesuai situasi dan kondisi sehingga lebih lebih fleksibel.²⁴

Berikut yang menjadi informan dalam penelitian ini ialah:

- 1) Saudara Irda yang bekerja di PT. Gojek Semarang yang menjabat sebagai manager divisi ojek yang bertanggung jawab dalam kegiatan driver di PT. Gojek Semarang.
- 2) Saudara Gogon selaku Driver di Kota Semarang serta menjadi ketua komunitas terbesar di Semarang yaitu komunitas Gojek Alap-Alap Terboyo
- 3) Saudara Ahmad selaku Driver di Kota Semarang
- 4) Saudara Nizar selaku Driver di Kota Semarang
- 5) Saudara Fafa selaku Driver di Kota Semarang
- 6) Saudara N.F selaku Driver di Kota Semarang

b. Metode Observasi

²⁴ Suteki dan Galang Taufani, *Metodelogi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Prakti)* hlm.226.

Menurut Nasution, observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai kenyataan yang diperoleh melalui observasi.²⁵ Observasi atau pengamatan merupakan salah satu tehnik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden namjn juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi.

Observasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini ialah:

1) Observasi partisipan

Observasi partisipan yaitu proses pengamatan yang dilakukan oleh observer dengan ikut mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang akan di observasi. Penulis ikut serta menjadi driver serta ikut juga dalam kegiatan transaksi Gojek dalam observasi yang dilakukan.²⁶

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. Moleong mengemukakan dua bentuk dokumen yang dapat dijadikan bahan dalam dokumentasi, antara lain: 1) dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya, seperti catatan harian, surat pribadi, dan autobiografi. 2) dokumen resmi dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal dapat berupa catatan seperti memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga, system yang diberlakukan, hasil notulensi rapat

²⁵Ending Widi Winami, *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Jakarta:Bumi Aksara, 2018) hlm.159-163.

²⁶Suteki dan Galang Taufani, *Metodelogi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*hlm, 224.

keputusan pimpinan, dan lain sebagainya. Dokumen eksternal dapat berupa bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga social, seperti majalah, Koran, bulletin, surat pernyataan, dan lain sebagainya.²⁷ Dalam mendukung penelitian ini penulis mendokumentasikan perjanjian kemitraan Gojek, ketentuan penggunaan aplikasi Gojek, serta jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh sehingga dapat dipahami dengan mudah dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.²⁸

Data yang diperoleh baik secara data primer dan sekunder, dianalisis dengan teknik kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan permasalahan ini.

Adapun setelah semua data diperoleh serta metode ditentukan maka saatnya tahap pengelolaan data dalam penelitian ini meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut. Tahap-tahap dalam pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a Pemeriksaan data (editing)

Yaitu membenaran apakah data yang sudah terkumpul melalui studi pustaka, dokumen dan wawancara sudah dianggap lengkap, relevan, jelas, tidak berlebihan dan tanpa kesalahan.

b Penandaan data (coding)

Yaitu pemberian tanda pada data yang sudah diperoleh, baik berupa penomoran atau penggunaan tanda atau simbol atau kata tertentu yang menunjukkan golongan,/kelompok/klasifikasi data menurut jenis dan sumbernya, dengan tujuan untuk menyajikan data secara sempurna, memudahkan rekonstruksi serta analisis data.

c Klasifikasi data,

²⁷Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2012) hlm.143-146.

²⁸Muhammad Nadzir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 241.

Klasifikasi data yaitu hasil dari identifikasi data yang selanjutnya diklasifikasi atau dikelompokkan sehingga diperoleh data yang benar-benar objektif.

d Penyusunan/Sistematiasi Data (constructing/systematizing)

Yaitu kegiatan menabulasi secara sistematis data yang sudah diedit dan diberi tanda dengan mengelompokkan secara sistematis data yang sudah diedit dan diberi tanda menurut klasifikasi data dan urutan masalah.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan ini dibuat secara terperinci dan sistematis agar memberikan kemudahan dalam membaca, memahami makna dan dapat pula memperoleh manfaatnya, keseluruhan sistematika ini merupakan suatu kesatuan yang sangat berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika dari penelitian ini terdiri dari :

Bab pertama adalah pendahuluan, dalam bab ini akan membahas mengenai latar belakang penulisan skripsi, rumusan permasalahan, yang dilanjutkan dengan tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan dan diakhiri dengan sistematika penulisan skripsi.

Bab kedua adalah tinjauan umum yang memaparkan mengenai perlindungan hukum dan perjanjian pada umumnya

Bab ketiga adalah menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yaitu menjelaskan mengenai profil Gojek, dan bagaimana praktik transaksi fiktif terhadap driver Gofood atas transaksi fiktif.

Bab keempat adalah menguraikan inti dari pembahasan penelitian ini yakni bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada driver Gofood apabila terjadi transaksi fiktif, serta bagaimana pemenuhan hak yang diberikan Gojek kepada driver Gofood apabila terjadi transaksi fiktif.

Bab kelima adalah penutup. Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan hasil pemahaman, penelitian dan pengkajian terhadap pokok masalah, saran-saran dan penutup..

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM DAN PERJANJIAN

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Kehadiran hukum dalam kehidupan masyarakat sebagai sarana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang biasa bertentangan antara satu sama lain. Sehingga hubungan antar anggota masyarakat satu dengan yang lainnya dapat dijaga kepentingannya. Perumusan hukum menurut Tirtaamudjaja adalah semua aturan yang harus diturut dalam tingkah laku tindakan-tindakan dalam pergaulan hidup dengan ancaman mengganti kerugian jika melanggar aturan-aturan.²⁹

Pendapat mengenai pengertian untuk memahami arti hukum yang dinyatakan oleh Mochtar Kusumaatmadja bahwa Hukum adalah himpunan aturan yang mengatur pergaulan manusia untuk menciptakan dan memelihara ketertiban sesama manusia.³⁰

Pendapat lain mengenai pengertian untuk memahami arti hukum yang dinyatakan oleh L.J. van Apeldorn bahwa hukum adalah mengatur pergaulan hidup manusia secara damai. Dalam pergaulan hidup manusia, tentu terdapat macam kepentingan baik yang menyangkut harta benda, kehormatan, jiwa, maupun kemerdekaan dan kebebasan hidup setiap manusia di dalam lingkungannya. Maka hukum diharapkan dapat menjaga dan mempertahankan kepentingan-kepentingan tersebut secara adil dan bijaksana, bagi tiap-tiap manusia dalam masyarakat di dalam pergaulan hidupnya. Jadi hukum menunjukkan usahanya pada penyelesaian masalah kepentingan-kepentingan hidup manusia dengan cara yang adil dan bijaksana, sehingga penyelesaian hukum dapat mengadakan keseimbangan antara kepentingan-kepentingan yang pada hakekatnya bertentangan satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, hukum disamping akan menjaga

²⁹ Kansil, Christine, *Pengantar Ilmu Hukum*, (jakarta, Rineka cipta, 2011), hal 34

³⁰ Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta, 1999),

kepastian hukum juga menjaga sendi-sendi keadilan yang hidup dalam masyarakat.³¹

Berbagai definisi yang telah di kemukakan dan di tulis oleh para ahli hukum, yang pada dasarnya memberikan suatu batasan yang hampir bersamaan, yaitu bahwa hukum itu memuat peraturan tingkah laku manusia.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti pengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.³² Secara umum perlindungan mempunyai arti mengayomi sesuatu dari hal-hal berbahaya, sesuatu itu bisa berarti kepentingan maupun benda atau barang. Perlindungan hukum bagi setiap warga negara Indonesia tanpa terkecuali, dapat ditemukan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat (3) menyebutkan bahwa Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum. Perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta menjadi konsekuensi dalam negara hukum sehingga negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya.

Dalam Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menjelaskan bahwa perlindungan hukum adalah segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang mengusahakan pengamanan, penguasaan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai hak-hak asasi yang ada.

Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

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

³¹ Mokhammad Najih & Soimin, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Malang, Setara Press, 2016) hal 11

³² Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, <https://kbbi.web.id/perlindungan>, diakses pada 4 Juli 2020 pukul 12.54 WIB

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 kewajiban 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 dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara persorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili masyarakat.³³

Menurut Satjipto Raharjo, teori perlindungan hukum merupakan upaya mengatur berbagai macam kepentingan dalam kehidupan masyarakat supaya kepentingan antar kehidupan bermasyarakat dapat berjalan dengan lancar tanpa konflik sehingga semua pihak dapat merasakan dan menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.³⁴

Menurut CST Kansil menyebut bahwa perlindungan hukum dikatakan sebagai upaya hukum yang diberikan penegak hukum dalam hal memberikan rasa aman baik secara phisik dan phisikis kepada masyarakat. Muktie, A. Fadjar juga menegaskan bahwa perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan oleh hukum yang berkaitan dengan hak dan kewajiban.³⁵

Hak merupakan kekuasaan yang diberikan hukum kepada seseorang hubungan yang erat antara hak dan kewajiban, hak berpasangan dengan kewajiban, artinya jika seseorang mempunyai hak, maka pasangannya adalah adanya kewajiban pada orang lain. Hak merupakan sesuatu yang melekat pada manusia secara kodrati dan karena adanya hak inilah diperlukan hukum untuk menjaga kelangsungan eksistensi hak dalam pola kehidupan bermasyarakat, dan karena adanya hak inilah maka hukum diciptakan. Kepentingan-kepentingan ini bukan diciptakan oleh negara

³³ Anak Agung Istri Ari Atu Dewi, *Aspek Yuridis Perlindungan Hukum dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas*, Jurnal Pandecta, Vol. 13, No. 1, 2018, hal 54

³⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, hal. 44

³⁵ Anak Agung Istri Ari Atu Dewi, *Aspek Yuridis Perlindungan Hukum dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas*, hal 54

karena kepentingan-kepentingan itu telah ada dalam kehidupan bermasyarakat dan negara hanya memilihnya mana yang harus dilindungi. Menurut Peter Mahmud terdapat 3 (tiga) unsur pada suatu hak, yaitu 1. Unsur perlindungan; 2. Unsur pengakuan; dan 3. Unsur kehendak. Apabila prinsip keadilan dijalankan maka lahir bisnis yang baik dan etis.³⁶

Perlindungan merupakan unsur yang penting dalam hak, sebagaimana pendapat Houwing melihat hak sebagai suatu kepentingan yang dilindungi oleh hukum dengan cara tertentu. Hukum harus mempertimbangkan kepentingan-kepentingan secara cermat dan menciptakan keseimbangan antara kepentingan-kepentingan itu. Hukum harus berfungsi dalam mencapai tujuan damai sejahtera, tujuan untuk mencapai damai sejahtera itu dapat terwujud apabila hukum sebanyak mungkin memberikan pengaturan yang adil.³⁷

Philipus M. Hardjon berpendapat bahwa, Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Terdapat dua perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yaitu tindakan bersifat preventif dan resprensif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.³⁸

Pada hakikatnya terdapat hubungan antara subyek hukum dan objek hukum yang dilindungi oleh hukum dan menimbulkan kewajiban. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga anggota masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan

³⁶ Satjipto Rahardjo, 2010, *Teori Hukum Strategi tertib manusia linmas ruang dan General*, Genta Publishing, Yogyakarta, hal. 44

³⁷ Satjipto Rahardjo, *Teori Hukum Strategi tertib manusia linmas ruang dan General*, hal.45

³⁸ Hadjon., M., Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya., Bina Ilmu, 1987), hal 2-5

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.

2. Dasar Hukum Perlindungan Hukum

- a. Pasal 28 Undang-Undang Dasar 1945
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- c. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- d. Undang-Undang No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

3. Bentuk Perlindungan Hukum

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dapat melalui cara-cara tertentu, antara lain yaitu dengan:³⁹

a. Membuat peraturan, bertujuan untuk:

- 1) memberikan hak dan kewajiban
- 2) menjamin hak-hak para subjek hukum

b. Menegakan peraturan melalui:

- 1) hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (preventive) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan
- 2) hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (repressive) pelanggaran, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman
- 3) hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (curative; recovery; remedy), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian

Perlindungan hukum memiliki fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Adapun perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum baik secara tertulis maupun tidak tertulis, yakni meliputi dua hal:⁴⁰

a. Perlindungan Hukum Preventif

³⁹ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung, Unila, 2007) hal.31.

⁴⁰ Hadjon., M., Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, hal 2-5

Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya sengketa, yang memberikan rambu-rambu kepada pemerintah untuk bersikap berhati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan Hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa termasuk dalam pemberian sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi atau dilakukannya suatu sengketa.

4. Asas perlindungan hukum

Upaya perlindungan hukum khususnya di Indonesia didasarkan pada sejumlah asas yang telah diyakini dapat memberikan arahan dalam implementasinya di tingkat praktis. Dengan adanya asas-asas yang jelas diharapkan memberikan perlindungan para pihak dan memiliki dasar pijakan yang kuat.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang No,8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, menjelaskan bahwa asas-asas perlindungan untuk konsumen dan pelaku usaha antara lain:

a. Asas manfaat

Dalam asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi para pihak (konsumen dan pelaku usaha) bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada para pihak untuk memperoleh hak nya dan melaksanakan kewajibannya secara adil

c. Asas keseimbangan

Asas ini memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam melaksanakan hak dan kewajibannya

d. Asas kepastian hukum

Dalam asas ini terkandung maksud agar baik perilaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum, serta negara menjamin kepastian hukum.

5. Perlindungan hukum bagi pelaku usaha

Pengertian pelaku usaha dapat di lihat dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen. Bahwa pelaku usaha adalah 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 republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian untuk menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak semata-mata hanya mengatur perlindungan hukum untuk konsumen saja, namun dalam pasal 6 disebutkan pula hak yang harus diberikan pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan hukum atas i'tikat tidak baik dari konsumen. Hak pelaku usaha tersebut ialah:

- 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 beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya 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.

Jika konsumen beritikad tidak baik atau wanprestasi dengan tidak melaksanakan hak dan kewajibannya maka perlindungan hukum berupa

ganti rugi diberikan kepada pelaku usaha akibat dari tindakan wanprestasi dari konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 1243 KUHperdata, yang berbunyi:

“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”.

Ada dua sebab timbulnya ganti rugi, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Ganti karena wanprestasi diatur dalam buku III KUHPerdata, yang dimulai pasal 1224 KUHPerdata sampai pasal 1252 KUHperdata. Sedangkan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum diatur dalam pasal 1365 KUHPerdata. Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada rang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikannya. Ganti rugi ini timbul karena adanya kesalahan, bukan perjanjian.⁴¹

Ganti rugi karena wanprestasi adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat antara kreditur dengan debitur.

Pasal 1249 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga memperincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen sebagai berikut:

- a Biaya
- b Rugi
- c Bunga

Yang diartikan dengan biaya-biaya (ongkos-ongkos), yaitu ongkos yang telah dikeluarkan oleh kreditur untuk mengurus objek perjanjian. Kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan yang disebabkan adanya kerusakan atau kerugian. Sedangkan bunga-bunga adalah keuntungan

⁴¹ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, (Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2007) hal .100

yang akan dinikmati oleh kreditur. Penggantian biaya-biaya, kerugian dan bunga itu harus merupakan akibat langsung dari wanprestasi yang dapat diduga pada saat sebelum terjadinya perjanjian.⁴²

Dalam pasal 1249 KUHPerdara ditentukan bahwa penggantian kerugian yang disebabkan wanprestasi hanya ditentukan dalam bentuk uang. Namun, dalam perkembangannya menurut para ahli dan yurisprudensi bahwa kerugian dapat dibedakan dua macam, yaitu:⁴³

a. Ganti rugi material

Suatu kerugian yang diderita kreditur dalam bentuk uang/kekayaan/benda

b. Ganti rugi immaterial

Suatu kerugian yang diderita kreditur yang tidak bernilai uang, seperti rasa sakit, mukanya pucat dan lain-lain.

6. Perlindungan Dalam Islam

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. Dalam hukum islam hak dan kewajiban para pihak dalam berhubungan dengan sesama manusia telah diatur dalam Al-Quran dan Hadist, yaitu:

Landasan Al-Qur'an, Allah berfirman:

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآئُوهُنَّ أَجُورَهُنَّ وَأَتَمِرُوا بِبَيْنِكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُمْ فَسُدُّوا لَهُ أُخْرًا

Artinya : *“Jika mereka telah menyusukan anakmu, maka berilah upah mereka”* (Q.S At-Thalaq 65).

Landasan Hadist, Nabi bersabda:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْقُهُ

Artinya : *"Berikanlah kepada pekerja upahnya sebelum mengering keringatnya"*

Dari ayat dan hadist diatas menunjukkan bentuk perlindungan hukum atas hubungan para pihak dalam bertransaksi. Bentuk perlindungan dalam ayat dan hadist diatas ialah pemenuhan hak setelah dilaksanakan

⁴² Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, hal . 100

⁴³ Salim H,S, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, hal .100

kewajiban. Artinya keseimbangan dalam antara hak dan kewajiban sangat ditekankan dalam ayat dan hadist tersebut untuk menciptakan kepastian hukum dan terciptanya rasa aman.

B. Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian secara etimologi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah persetujuan (tertulis atau lisan) yang dibuat oleh dua belah pihak atau lebih yang masing-masing berjanji akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.⁴⁴ Perjanjian diatur dalam KUHPerdara buku ke tiga tentang perikatan, dalam Bab II tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau perjanjian, mulai pasal 1313-1351. Dalam Pasal 1313 KUHPerdara perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Pengertian perjanjian menurut para ahli hukum sebagai berikut:

- a. Menurut Subekti suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana orang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal, Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian menimbulkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.⁴⁵
- b. Menurut Wirjono Prodjodikoro Perjanjian adalah suatu hubungan hukum mengenai harta benda mengenai dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.⁴⁶

⁴⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, <https://kbbi.web.id/persetujuan>, diakses pada 4 Juli 2020 pukul 12.54 WIB

⁴⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*, cetakan 19, (Jakarta, Intermasa, 2002) hal. 1.

⁴⁶ Wirjono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*. (Bandung: Mandar Maju, 2011) hal.13

Dari pengertian singkat diatas terdapat beberapa unsur untuk mengartikan perjanjian, antara lain: hubungan hukum yang menyangkut hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberi hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain tentang suatu prestasi.

2. Perjanjian dalam Islam

Secara etimologis perjanjian dalam Bahasa Arab diistilahkan dengan Mu'ahadah Ittifa', atau Akad. Dalam bahasa Indonesia dikenal dengan kontrak, perjanjian atau persetujuan yang artinya suatu perbuatan dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seseorang lain atau lebih. Dalam Al-Quran sendiri setidaknya ada dua istilah yang berkaitan dengan perjanjian, yaitu akad (al-'aqadu) dan kata 'ahd (al-'ahdu), Al-Quran memaknai kata pertama dalam arti perikatan atau perjanjian, sedangkan kata yang kedua dalam Al-Quran berarti masa, pesan, penyempurnaan, dan janji atau perjanjian.⁴⁷

Dengan demikian istilah akad dapat disamakan dengan istilah perikatan, sedangkan kata Al-'ahdu dapat dikatakan sama dengan istilah perjanjian, yang dapat diartikan sebagai suatu pernyataan dari seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu, dan tidak ada sangkut pautnya dengan kemauan pihak lain.⁴⁸ Janji mengikat bagi orang yang bersangkutan sebagaimana yang telah diisyaratkan dalam Al-Quran Surat Ali Imran ayat 76 dan QS Al-maidah ayat 1, yang berbunyi:

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Artinya: “*sebenarnya siapa yang menepati janji dan bertakwa, Maka Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa*”. (Q.S.Ali-Imran 3:76)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحَلَّىٰ الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika*

⁴⁷ Abdul Ghofur Anshori, *Pokok-Pokok Perjanjian Islam diIndonesia*, (Yogyakarta: Citra Media, 2006) hal 19

⁴⁸ Abdul Ghofur Anshori, *Pokok-Pokok Perjanjian Islam diIndonesia*, hal. 19

kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (QS. Al-Maidah:1)

Menurut Ahmad Azhar Basyir, akad adalah suatu perikatan antara ijab dan qobul dengan cara yang dibenarkan syarak yang menetapkan adanya akibat-akibat hukum pada objeknya.⁴⁹

Akad merupakan keterkaitan atau pertemuan ijab dan qabul yang berakibat timbulnya akibat hukum. Ijab adalah penawaran yang diajukan oleh salah satu pihak, dan qabul adalah jawaban persetujuan yang diberikan mitra akad sebagai tanggapan terhadap penawaran pihak yang pertama. Akad tidak terjadi apabila pernyataan kehendak masing-masing pihak tidak terkait satu sama lain karena akad adalah keterkaitan kehendak kedua pihak yang tercermin dalam ijab dan qabul. Akad merupakan tindakan hukum dua pihak karena akad adalah pertemuan ijab yang mempresentasikan kehendak dari satu pihak dan qabul yang menyatakan kehendak pihak lain. Konsepsi akad sebagai tindakan dua pihak adalah pandangan ahli-ahli hukum Islam modern. Tujuan akad adalah untuk melahirkan suatu akibat hukum atau maksud bersama yang dituju dan yang hendak diwujudkan oleh pihak melalui pembuatan akad.⁵⁰

3. Dasar Hukum Perjanjian

Perjanjian diatur dalam KUHPerdara buku ke tiga tentang perikatan, dalam Bab II tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau perjanjian.

Pasal 1233 KUH Perdata menyebutkan, “bahwa suatu perikatan dapat dilahirkan karena perjanjian ataupun karena undang-undang”. Manusia di dalam pergaulan masyarakat saling mengadakan hubungan-hubungan hukum dan perjanjian-perjanjian berdasarkan persesuaian kehendak untuk memenuhi keperluan kehidupan. Berdasarkan perjanjian-perjanjian itu timbul akibat-akibat hukum yang mengikat kedua belah pihak. Pasal 1313 KUH Perdata menyebutkan perjanjian adalah “suatu perbuatan

⁴⁹ Abdul Ghofur Anshori, *Pokok-Pokok Perjanjian Islam di Indonesia*, hal. 19

⁵⁰ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2003), hal 101

dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”

Pengaturan perjanjian adalah sistem terbuka dalam arti bahwa setiap orang bebas untuk mengadakan perjanjian baik yang sudah diatur maupun yang belum diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang dirumuskan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”

4. Asas-asas Perjanjian

Dalam hukum perjanjian ada beberapa asas yang merupakan dasar kehendak para pihak untuk mencapai kesepakatan. Beberapa asas tersebut diantaranya sebagai berikut:⁵¹

a. Asas kebebasan berkontrak

Kehendak para pihak yang diwujudkan dalam kesepakatan merupakan dasar mengikatnya suatu perjanjian, kehendak dapat dinyatakan dengan berbagai cara baik lisan maupun tulisan dan dapat mengikat para pihak dengan segala akibat hukumnya. Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang berbunyi :”Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Memberikan kebebasan kepada para pihak dalam membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan isi perjanjian dan menentukan bentuk perjanjian secara tertulis maupun lisan merupakan dasar dalam perjanjian kebebasan berkontrak.

b. Asas Konsensualitas

Asas konsensualitas dapat dilihat dalam pasal 1320 ayat 1 KUHperdata. Dalam pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian ialah adanya kesepakatan kedua belah pihak. Dengan kata sepakat, suatu perjanjian secara otomatis telah mengikat para pihaknya yang mengadakan kontrak.

c. Asas Itikat Baik

⁵¹ Salim HS, *Perkembangan hukum kontrak diluar KUHperdata*, (Jakarta; PT Rajagrafindo Persada,2007) hal 47

Asas Itikat baik diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdara yang berbunyi “Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikat baik”. Asas ini ada dua yaitu subjektif dan objektif. Asas itikat baik subjektif adalah kejujuran pada diri seseorang atau niat baik yang bersih dari para pihak, sedangkan asas itikat baik objektif adalah pelaksanaan perjanjian itu harus mematuhi peraturan yang berlaku serta mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Selain itu itikat baik untuk mencapai prestasi juga disertai dengan kebiasaan yang ada.

d. Asas kepastian hukum

Asas ini merupakan asas yang berhubungan dengan akibat perjanjian, dimana mempertegas bahwa hukum atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak sebagai undang-undang.

e. Asas Personalitas

Asas ini menentukan seseorang yang akan dan/atau membuat perjanjian hanya untuk kepentingan perseorangan saja atau dengan kata lain perjanjian yang dibuat para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya.

5. Syarat sah Perjanjian

Perjanjian dapat dikatakan sah secara hukum dan mengikat kedua belah pihak, maka harus memenuhi syarat-syarat tertentu yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara mengenai syarat sahnya suatu perjanjian, syarat sahnya suatu perjanjian tersebut meliputi :⁵²

- a. Kesepakatan para pihak
- b. Kecakapan membuat perjanjian
- c. Karena suatu hal tertentu
- d. Sebab yang halal

Berikut penjelasan dari masing-masing kategori diatas, yaitu sebagai berikut:

- 1) Syarat sah yang Objektif berdasarkan pasal 1320 KUHPerdara

⁵² I.G. Rai Widjaya, *Merancang Suatu Kontrak*, (Jakarta, Megapoin, 2007) hal 45

Syarat sah yah objektif atas suatu perjanjian berdasarkan pasal 1320 KUHPerdara adalah terdiri dari:

- a) Karena suatu hal tertentu
- b) Sebab yang halal

Konsekuensi hukum jika salah satu syarat objektif ini tidak dipenuhi adalah bahwa perjanjian tersebut tidak sah dan batal demi hukum.⁵³

2) Syarat sah yang subjektif berdasarkan pasal 1320 KUHPerdara

Dalam syarat sah suatu perjanjian yang subjektif berdasarkan pasal 1320 KUHPerdara termasuk hal-hal sebagai berikut:

- a) Kesepakatan para pihak
- b) Kecakapan membuat perjanjian

Konsekuensi yuridis dari tidak dipenuhinya salah satu dari syarat subjektif ini adalah bahwa perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh salah satu pihak yang berkepentingan. Apabila tindakan pembatalan tidak dilakukan, maka perjanjian tetap terjadi dan harus dilaksanakan seperti suatu perjanjian yang sah.⁵⁴

Keempat syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdara dibedakan menjadi dua syarat yaitu syarat subjektif (dua syarat pertama mengenai para pihak atau subyek yang melakukan perjanjian) dan syarat objektif (dua syarat terakhir mengenai perjanjiannya atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan).

Terpenuhi keempat syarat perjanjian tersebut menjadi sahnya suatu perjanjian menurut pasal 1320 KUHPerdara. Sebaliknya, jika salah satu syarat tersebut tidak terpenuhi menyebabkan cacat suatu perjanjian, dan perjanjian tersebut diancam kebatalan, baik bentuk dapat dibatalkan jika suatu perjanjian tidak memenuhi syarat subjektif, maupun batal demi hukum jika tidak memenuhi syarat obyektif.

Dapat dibatalkan artinya salah satu pihak dapat memintakan pembatalan itu, perjanjiannya sendiri tetap mengikat kedua belah pihak, selama tidak dibatalkan oleh hakim. Sedangkan batal demi hukum artinya

⁵³ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2012) hal 14

⁵⁴ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, hal 14

dari semula dianggap tidak pernah ada dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan.⁵⁵

Keempat syarat sahnya perjanjian tersebut diatur dalam pasal 1320 KUHPerdara yang akan dijelaskan sebagai berikut:⁵⁶

1. Kesepakatan para pihak

Syarat mutlak untuk terjadinya suatu perjanjian adalah kesepakatan. Banyak cara suatu perjanjian dapat terjadi suatu kesepakatan. Namun yang terpenting dalam tercapainya kesepakatan tersebut adalah penawaran dan penerimaan atas penawaran perjanjian tersebut.

Beberapa cara suatu perjanjian dapat terjadi kesepakatan atau terjadi penawaran dan penerimaan adalah:

1. Dengan cara tertulis
2. Dengan cara lisan
3. Dengan simbol-simbol tertentu
4. Dan dengan cara berdiam diri

Berdasarkan syarat sahnya perjanjian tersebut, khususnya syarat kesepakatan merupakan penentu lahirnya suatu perjanjian, berarti tidak adanya kesepakatan maka tidak terciptanya perjanjian. Tetapi, walaupun terdapat kesepakatan dan terciptanya perjanjian, terdapat kemungkinan bahwa kesepakatan yang ada terdapat kecacatan atau biasa disebut cacat kehendak sehingga perjanjian tersebut dapat mengalami pembatalan oleh pihak yang merugi atas perjanjian tersebut

Cacat kehendak dalam hal ini dapat terjadi karena hal-hal sebagai berikut:

1. Ancaman
2. Penipuan
3. Dan penyalahgunaan keadaan

b. Kecakapan membuat perjanjian

Para pihak harus cakap merupakan syarat sahnya terciptanya perjanjian, namun saja para pihak atau salah satu pihak yang menciptakan perjanjian tidak cakap menurut hukum. Menurut hukum

⁵⁵ I.G. Rai Widjaya, *Merancang Suatu Kontrak*, hal 47

⁵⁶ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, hal .33

orang dapat dikatakan cakap untuk mengadakan perjanjian jika sudah berumur 21 tahun, kecuali jika ia sudah kawin sebelum berumur 21 tahun. Terdapat pengecualian lain jika orang dapat dikatakan cakap manakala ia ditaruh di bawah pengampuan, seperti dungu, boros, sakit ingatan dan gelap mata.

Namun demikian, dalam peraturan lain juga dijelaskan jika seseorang dapat dianggap cakap secara hukum jika paling rendah berumur 18 tahun atau ia telah kawin, seperti yang dijelaskan dalam pasal 39 Undang-undang Jabatan Notaris, Pasal 1 Undang-Undang perlindungan Anak, dan Pasal 47 Undang-Undang Perkawinan.

c. Karena suatu hal tertentu

Objek dalam suatu perjanjian harus jelas ditentukan oleh para pihak, terdapat objek yang jelas merupakan syarat sahnya untuk terciptanya perjanjian. Macam dari objek perjanjian tersebut dapat berupa barang, jasa maupun berupa tidak berbuat sesuatu. Hal tersebut dalam perjanjian dikatakan prestasi yang dapat berwujud barang, keahlian dan tidak berbuat sesuatu.

Objek barang dalam perjanjian dalam ditentukan dengan berbagai cara, seperti menghitung, mengukur atau menakar. Dalam objek perjanjian berupa jasa, dapat ditentukan harus melakukan apa disetiap para pihaknya.

d. Sebab yang Halal

Sebab merupakan sesuatu yang menyebabkan orang untuk mendorong dan membuat perjanjian. Sebab yang halal dalam pasal 1320 KUHPerdara bukan mempunyai arti menyebabkan atau mendorong orang untuk membuat perjanjian, melainkan sebab yang mempunyai arti isi dari perjanjian tersebut yang menggambarkan rujukan para pihak dalam menciptakan perjanjian.

Undang-undang tidak mengatur apa yang mejadi sebab para pihak menciptakan perjanjian, yang diatur dalam undang-undang adalah isi perjanjian, yang menggambarkan tujuan yang hendak dicapai oleh para pihak, dan tujuan tersebut tidak dilarang oleh undang-undang, tidak

melanggar ketertiban umum dan tidak melanggar kesusilaan dan kebiasaan. Sejalan yang tercantum dalam pasal 1339 KUHPerdara bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.

6. Unsur-unsur perjanjian

Unsur-unsur dalam perjanjian yaitu:⁵⁷

a. Unsur Esensialia

Unsur ini merupakan suatu unsur yang harus ada, tidak boleh diabaikan, dan harus dicantumkan dalam suatu perjanjian. Unsur ini bersifat mengikat para pihak serta ditentukan oleh undang-undang. Oleh karena itu tidak adanya unsur ini perjanjian tidak sah dan mengikat.

b. Unsur Naturalia

Unsur ini merupakan ketentuan hukum umum sebagai suatu syarat yang biasanya dicantumkan dalam perjanjian. Ketiadaan unsur ini perjanjian tetap sah dan mengikat. Namun jika tidak dimuat, maka ketentuan dalam undang-undang berlaku dalam suatu perjanjian ini.

c. Unsur Aksidentalialia

Unsur aksidentalialia adalah suatu syarat yang tidak harus ada, tetapi dicantumkan juga oleh para pihak untuk keperluan tertentu dengan maksud khusus sebagai kepastian. Dalam hal ini dimungkinkan oleh undang-undang atas dasar “asas kebebasan berkontrak” asalkan tidak bertentangan dengan kepatutan, kebiasaan dan undang-undang.

7. Jenis-Jenis Perjanjian

Beberapa jenis perjanjian akan diuraikan berdasarkan kriteria masing-masing, yaitu:⁵⁸

a. Perjanjian Timbal Balik dan Sepihak

⁵⁷ I.G. Rai Widjaya, *Merancang Suatu Kontrak*, hal 118

⁵⁸ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, hal .27

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang mewajibkan pihak yang satu berprestasi secara timbal balik, seperti halnya perjanjian jual-beli, sewa-menyewa, dan tukar-menukar. Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang mewajibkan pihak yang satu berprestasi dan memberi hak kepada pihak lain untuk menerima prestasi. Contohnya yaitu hibah (Pasal 1666 KUH Perdata) dan perjanjian pemberi kuasa (Pasal 1792 KUH Perdata).

b. Perjanjian Bernama dan Tidak Bernama

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang sudah memiliki nama sendiri, yang dikelompokkan sebagai perjanjian-perjanjian khusus dan jumlahnya terbatas, misalnya perjanjian jual-beli, tukar-menukar, sewa-menyewa, pertanggungan, pengangkutan. Sedangkan perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak mempunyai nama dan tidak diatur dalam KUH Perdata serta jumlahnya tidak terbatas. Jenis perjanjian ini banyak ditemukan dalam masyarakat.

c. Perjanjian Obligatoir dan Kebendaan

Perjanjian obligatoir adalah perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak dan belum memindahkan hak milik. Sedangkan perjanjian kebendaan adalah perjanjian untuk memindahkan hak milik dalam jual-beli, sewa-menyewa, dan tukar-menukar.

d. Perjanjian Konsensual dan Riil

Perjanjian konsensual adalah perjanjian yang timbul baru dalam taraf hak dan kewajiban saja bagi kedua belah pihak dimana tujuan perjanjian tersebut baru tercapai apabila ada tindakan realisasi hak dan kewajiban tersebut. Perjanjian riil adalah perjanjian yang terjadi sekaligus dengan realisasi tujuan perjanjian, yaitu pemindahan hak.

8. Pelaksanaan Perjanjian

Pada dasarnya pelaksanaan perjanjian menyangkut soal pembayaran dan penyerahan barang yang menjadi obyek perjanjian. Pembayaran dan penyerahan barang dapat terjadi secara serentak, dan dapat pula terjadi secara serentak. Mungkin pembayaran lebih dahulu disusul dengan

penyerahan barang atau sebaliknya penyerahan barang lebih dahulu kemudian disusul dengan pembayaran.⁵⁹

Yang dimaksud pembayaran ialah pelaksanaan atau pemenuhan tiap perjanjian secara suka rela, artinya tidak dengan paksaan atau eksekusi.⁶⁰ Dalam pembayaran ini menyangkut soal siapa yang membayar, apa alat bayar yang digunakan, di mana tempat pembayaran itu dilakukan, media yang digunakan dalam melakukan pembayaran.

Penyerahaan barang yang dimaksud di sini meliputi pemindaahan penguasaan dan pemindaahan hak atas barang berdasarkan perikatan dasar yaitu perjanjian. Dalam setiap perjanjian yang mengandung tujuan memindahkan penguasaan dan hak milik, perlu dilakukan dengan penyerahan barang tersebut (*delivery, transfer, levering*). Penyerahan tersebut dilakukan baik secara nyata, maupun secara yuridis.⁶¹

9. Hapusnya Perjanjian

Sebuah perjanjian dapat berakhir atau hapus disebabkan karena:⁶²

- a. Para pihak menentukan berlakunya perjanjian untuk jangka waktu tertentu;
- b. Undang-undang menentukan batas waktu berlakunya suatu perjanjian (Pasal 1066 ayat (3) KUH Perdata);
- c. Salah satu pihak meninggal dunia, misalnya dalam perjanjian pemberian kuasa (Pasal 1813 KUH Perdata), perjanjian perburuhan (Pasal 1603 huruf j KUH Perdata);
- d. Satu pihak atau kedua belah pihak menyatakan menghentikan perjanjian, misalnya dalam perjanjian kerja atau perjanjian sewa-menyewa;
- e. Karena putusan hakim;
- f. Tujuan perjanjian telah tercapai, misalnya perjanjian pemborongan;
- g. Dengan persetujuan kedua belah pihak.

⁵⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992), hal 102-103.

⁶⁰ Subekti, , *Hukum Perjanjian*, hal. 152

⁶¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*. hal. 106.

⁶² Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, hal 165

10. Akibat Hukum Adanya Perjanjian

Akibat hukum suatu perjanjian pada dasarnya lahir dari adanya hubungan hukum dari suatu perjanjian yang telah disepakati para pihak, yaitu dalam bentuk hak dan kewajiban. Pemenuhan hak dan kewajiban inilah yang merupakan salah satu bentuk dari pada akibat hukum suatu perjanjian. Kemudian, hak dan kewajiban ini tidak lain adalah hubungan timbal balik dari para pihak, maksudnya, kewajiban di pihak pertama merupakan hak bagi pihak kedua, begitu pun sebaliknya, kewajiban di pihak kedua merupakan hak bagi pihak pertama. Dengan demikian, akibat hukum di sini tidak lain adalah pelaksanaan dari pada suatu perjanjian itu sendiri.

Untuk melaksanakan suatu perjanjian, lebih dahulu harus ditetapkan secara tegas dan cermat apa saja isi perjanjian tersebut. Atau dengan kata lain, apa saja hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Hal ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat secara sah mengikat para pihak sebagai mana undang-undang dan perjanjian ini hanya berlaku bagi para pihak perjanjian saja (Pasal 1340 KUH Perdata).

11. Wanprestasi

Wanprestasi adalah suatu keadaan dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang ditentukan dalam perjanjian yang telah disepakatinya.⁶³ Tidak dipenuhi kewajiban itu ada dua kemungkinan alasannya yaitu:

- a. Kesalahan debitur, baik disengaja atau karena kelalaiannya
- b. Keadaan memaksa, diluar kemampuan, sehingga debitur tidak bersalah.

Menurut Salim H.S bahwa wanprestasi adalah tidak melaksanakan atau tidak terpenuhinya kewajiban yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara para pihak.⁶⁴ Dan I.G Rai Widjaya juga menjelaskan bahwa wanprestasi adalah tidak melakukan prestasi, atau melakukan

⁶³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, hal. 42

⁶⁴ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, hal . 98

prestasi, tetapi yang dilaksanakan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan seharusnya. Jadi, debitur telah melakukan wanprestasi karena dia tidak atau terlambat melaksanakan prestasi dari waktu yang ditentukan, atau tidak sesuai dengan semestinya.⁶⁵

Terdapat tiga unsur untuk menentukan apakah debitur bersalah melakukan wanprestasi atau tidak, yaitu:⁶⁶

1. Debitur sama sekali tidak berprestasi

Debitur sama sekali tidak melakukan pemenuhan prestasinya ini bisa disebabkan karena debitur memang tidak mau berprestasi atau bisa juga disebabkan karena memang kreditur objektif tidak mungkin berprestasi lagi atau secara subjektif tidak ada gunanya lagi. Peristiwa yang pertama memang kreditur tidak bisa lagi berprestasi, sekalipun ia mau.

2. Debitur keliru berprestasi

Debitur telah memberikan prestasinya, tetapi dalam melakukan prestasinya yang diterima kreditur, lain dari pada yang diperjanjikan. Ini termasuk “penyerahan yang tidak sebagaimana mestinya” dalam arti tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

3. Debitur terlambat berprestasi

Debitur berprestasi, objek prestasinya benar tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan. Sebagaimana disebutkan debitur digolongkan dalam kelompok “terlambat berprestasi” kalau objek prestasinya masih berguna bagi kreditur. Orang yang terlambat berprestasi dilakukan dalam keadaan lalai atau *mora*.

4. Debitur melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya

Seorang debitur yang dituduh lalai dan dimintakan supaya kepadanya diberikan hukuman atas kelalaiannya, ia dapat membela diri dengan mengajukan beberapa macam alasan untuk membebaskan dirinya dari hukuman-hukuman itu. Pembelaan tersebut ada tiga macam, yaitu:⁶⁷

a Mengajukan tuntutan adanya keadaan memaksa

⁶⁵ I.G Rai Wijaya, *Merancang Suatu Kontrak*, hal. 79

⁶⁶ Subekti, *Hukum Perjanjian*, hal. 45

⁶⁷ I.G Rai Wijaya, *Merancang Suatu Kontrak*, hal. 79

- b Mengajukan bahwa si kreditur juga telah lalai
- c Mengajukan bahwa kreditur telah melepaskan haknya untuk menuntut ganti rugi

Menurut Subekti akibat hukum bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi akan timbul hukuman atau sanksi, sebagai berikut:⁶⁸

- a. Membayar ganti kerugian. Ketentuan ini berlaku untuk semua perikatan.
- b. Dalam perjanjian timbal balik, wanprestasi dari satu pihak memberikan hak kepada pihak lainnya untuk membatalkan atau memutuskan perjanjian lewat hakim (Pasal 1266 KUHPer).
- c. Resiko beralih kepada debitur sejak saat terjadinya wanprestasi. Ketentuan ini hanya berlaku bagi perikatan untuk memberikan sesuatu (Pasal 1237 ayat 2 KUHPer).
- d. Membayar biaya perkara apabila diperkarakan di muka hakim.
- e. Memenuhi perjanjian jika masih dapat dilakukan, atau pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian. Ini berlaku untuk semua perikatan (Pasal 1267 KUHPerdata).

12. Perjanjian Transaksi Elektronik

- a. Pengertian Perjanjian Elektronik

Istilah perjanjian elektronik dalam bahasa Inggris dikenal dengan *elektronic contract* atau *online contract*. Menurut Edmon Makarim mendefinisikan perjanjian elektronik adalah sebagai perikatan atau hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem informasi berbasis komputer dengan sistem komunikasi yang berdasarkan atas jaringan dan jasa telekomunikasi yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global internet.⁶⁹

Definisi menurut Undang-Undang No 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 1 menyebutkan bahwa

⁶⁸ Subekti, *Hukum Perjanjian*, hal. 47

⁶⁹ Ridwan Khairady, *Pembaharuan Hukum Kontrak sebagai Antisipasi Transaksi Elektronik Commerce*, (Yogyakarta: Artikel Jurnal Hukum UII, 2001), hal. 46

kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Menurut Johannes Gunawan, kontrak elektronik adalah kontrak baku yang dirancang, dibuat, ditetapkan. Digandakan dan disebarluaskan secara digital melalui situs internet secara sepihak oleh pembuat kontrak (dalam hal ini pelaku usaha), untuk ditutup secara digital pula oleh penutup kontrak (dalam hal ini konsumen).⁷⁰

Berdasarkan definisi perjanjian elektronik diatas, dapat disimpulkan bahwa perjanjian elektronik adalah perjanjian para pihak satu dengan yang lain yang dilakukan dengan menggunakan media komputer, gadget, atau alat komunikasi lainnya melalui jaringan internet.

b. Landasan Perjanjian Elektronik

Pengakuan perjanjian elektronik sebagai suatu bentuk dalam kitab Undang-Undang Hukum perdata masih merupakan permasalahan yang pelik. Pasal 1313 KUH Perdata mengenai definisi perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana para pihak mengikatkan dirinya kepada pihak lain.

Jika mengacu pada definisi diatas, maka suatu kontrak elektronik dapat dianggap suatu bentuk perjanjian yang memenuhi ketentuan Pasal 1313 KUHPerdata. Namun, pada praktiknya suatu perjanjian biasanya ditafsirkan sebagai perjanjian yang dituangkan dalam bentuk tertulis dan bila perlu dituangkan dalam akta notaris.

Perjanjian elektronik termasuk kategori kontrak tidak bernama yaitu perjanjian-perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata tetapi terdapat dalam masyarakat akibat dari perkembangan zaman dan tuntutan kebutuhan bisnis.⁷¹

Menurut Mieke Komar Kantaadmadja perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media elektronik internet tidak lain adalah merupakan perluasan dari konsep perjanjian jual beli yang ada dalam

⁷⁰ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, hal 8

⁷¹ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, hal .27

KUHPerdata. Perjanjian melalui internet memiliki dasar hukum perdagangan konvensional atau jual beli dalam hukum perdata. Perbedaannya adalah bahwa perjanjian ini bersifat khusus karena terdapat unsur peranan yang sangat dominan dari media dan alat-alat elektronik.⁷²

c. Jenis dan Bentuk Perjanjian Elektronik

Jenis perjanjian elektronik dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

- a. Perjanjian elektronik yang memiliki objek transaksi berupa barang atau jasa yang bersifat fisik atau nyata. Jenis perjanjian ini para pihak melakukan komunikasi pembuatan perjanjian melalui jaringan internet. Jika telah tercipta kesepakatan, pihak penjual akan mengirimkan atau jasa secara langsung ke alamat pembeli.
- b. Perjanjian elektronik yang memiliki objek transaksi berupa informasi atau non fisik. Pada perjanjian elektronik ini, para pihak di awal berkomunikasi melalui jaringan internet untuk kemudian membuat perjanjian secara elektronik

Beberapa bentuk perjanjian elektronik yang umum dilakukan dalam transaksi secara online, yaitu:⁷³

- a. Perjanjian melalui komunikasi e-mail. Penawaran dan penerimaan dilakukan melalui email
 - b. Perjanjian melalui web yang dapat menawarkan penjual barang dan jasa dimana konsumen dapat menerima tawaran dengan cara mengisi formulir yang terdapat dalam webnya.
 - c. Perjanjian melalui chatting dan video conferen
- d. Proses Terjadinya dan Keabsahan Perjanjian Elektronik

Keberadaan perjanjian elektronik jelas merupakan perkembangan baru dalam jenis perjanjian modern sehingga membutuhkan pengaturan yang tepat dan berdasar hukum jelas. Kerena sistem

⁷² Ridwan Khairady, *Pembaharuan Hukum Kontrak sebagai Antisipasi Transaksi Elektronik Commerce*, hal. 46

⁷³ Ridwan Khairady, *Pembaharuan Hukum Kontrak sebagai Antisipasi Transaksi Elektronik Commerce*, hal. 43

transaksi yang sesuai berbasis kertas bergeser ke sistem transaksi yang berbasis digital.

Agar suatu perjanjian dapat dianggap sah oleh hukum, haruslah memenuhi beberapa persyaratan yuridis tertentu. Persyaratan yuridis agar suatu perjanjian sah adalah sebagai berikut:

- a. Syarat sah objektif berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara
- b. Syarat sah subjektif berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara
- c. Syarat sah yang umum di luar pasal 1320 KUHPerdara

Ada beberapa syarat untuk perjanjian berlaku umum tetapi di luar Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:⁷⁴

- 1) Perjanjian harus dilakukan dengan itikat baik
 - 2) Perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kebiasaan yang berlaku
 - 3) Perjanjian harus dilaksanakan berdasarkan asas kepatutan
 - 4) Perjanjian tidak boleh melanggar kepentingan umum
- d. Syarat sah yang khusus

Syarat-syarat khusus tersebut adalah:⁷⁵

- 1) Syarat tertulis untuk perjanjian-perjanjian tertentu
- 2) Syarat akta notaris untuk perjanjian-perjanjian tertentu
- 3) Syarat akta pejabat tertentu untuk perjanjian-perjanjian tertentu
- 4) Syarat izin dari pejabat yang berwenang untuk perjanjian-perjanjian tertentu

Selain KUHPerdara keabsahan perjanjian elektronik juga didasarkan pada produk perundangan, yaitu Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan memberikan pengakuan pada Pasal 1 dengan perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Dalam pasal 1 juga disebutkan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan menampilkan, mengumumkan, mengirimkan dan atau menyebarkan informasi elektronik.

⁷⁴ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, hal 14

⁷⁵ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, hal 15

Pada hakikatnya, kontrak elektronik ini adalah perjanjian yang disepakati para pihak yang membuatnya hanya medium atau sarannya sangat berbeda, menggunakan sistem elektronik. Segala aturan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik baik mengenai informasi, dokumen maupun tanda tangan elektronik ini sebetulnya adalah merupakan bagian awal dari terjadinya hubungan hukum dimana dalam awal terciptanya hubungan hukum pasti terdapat proses penawaran kepada pihak lainnya.⁷⁶ Dan proses penawaran dapat menjadikan sebuah hubungan hukum atau sah menjadi transaksi elektronik apabila penawaran tersebut diterima dan disetujui oleh penerima, hal tersebut telah diatur dalam pasal 20 Undang-Undang No 18 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Selanjutnya, jika proses tukar menukar informasi tersebut berjalan dengan lancar dan sah di mata hukum barulah dapat dilanjutkan kepada tahap terjadinya sebuah transaksi elektronik yang kemudian dikait dengan sebuah kontrak elektronik.⁷⁷

Setiap kontrak yang dibuat melalui sistem elektronik tetap saja sah bila memenuhi 4 syarat kontrak menurut pasal 1320 KUH Perdata, meskipun tidak menggunakan sistem elektronik yang sudah diwajibkan. Adanya itikad baik merupakan faktor utama yang dilihat dan dipertimbangkan dalam suatu pembuatan kontrak. Sistem elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan adalah sistem elektronik yang andal, aman, beroperasi sebagaimana mestinya.⁷⁸

Dengan demikian, kontrak elektronik merupakan suatu wujud dari para pihak dalam membuat perikatan melalui sistem elektronik (internet). Baik KUHPerdata dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah memberikan 4 syarat sah kontrak sebagai dasar pembuatan kontrak elektronik yang sah dimana harus dilandasi dengan itikad baik. Sedangkan Undang-Undang Informasi dan

⁷⁶ Ridwan Khairady, *Pembaharuan Hukum Kontrak sebagai Antisipasi Transaksi Elektronik Commerce*, hal. 43

⁷⁷ Ridwan Khairady, *Pembaharuan Hukum Kontrak sebagai Antisipasi Transaksi Elektronik Commerce*, hal. 43

⁷⁸ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, hal 14

Transaksi Elektronik memberikan ketentuan-ketentuan yang bersifat preventif mengingat karakteristik kontrak elektronik begitu beragam dan unik.

BAB III

PRAKTIK TRANSAKSI ONLINE FIKTIF PADA LAYANAN GOFOOD

A. Gambaran Umum PT. Gojek Indonesia

1. Profil PT. Gojek Indonesia

Gojek merupakan salah satu perusahaan karya anak bangsa Indonesia dalam bidang teknologi transportasi melalui panggilan telepon yang hadir sejak tahun 2010. Saat ini Gojek berkembang begitu pesat menjadi perusahaan teknologi yang menyediakan berbagai macam layanan yang berjiwa sosial. Tujuannya ialah untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di sektor informal di Indonesia.

Gojek didirikan oleh pemuda asal Indonesia yang semakin lama semakin berkembang dan peminat semakin banyak. Melihat perkembangan teknologi yang semakin canggih dan modern dimana *smartphone* merupakan gaya hidup masyarakat terutama di perkotaan, serta perkembangan usaha yang semakin pesat, perusahaan meluncurkan sebuah aplikasi dalam android bernama Gojek. Hal tersebut merupakan inovasi yang dapat memberikan keuntungan lebih banyak untuk pendiri Gojek, para driver Gojek, serta masyarakat sebagai pengguna aplikasi Gojek.

Driver Gojek mayoritas berasal dari tukang ojek pangkalan, berjalannya waktu berkembang di masyarakat Driver Gojek bukan dari ojek pangkalan saja, melainkan berkembang ke pegawai swasta, mahasiswa, bahkan ibu rumah tangga menjadi driver Gojek. Penghasilan yang menggiurkan menjadi salah satu daya tarik untuk menjadi driver Gojek. Dengan pembagian 20% untuk Gojek dan 80% untuk mitra Gojek (driver). Semakin banyak jumlah order yang diselesaikan semakin banyak pula penghasilan yang akan diterima.⁷⁹ Dari antusias para driver yang cukup besar, Gojek memberikan *reward* kepada para driver yang paling banyak menyelesaikan orderan dalam sehari dan tidak terbatas pada jauh atau

⁷⁹ Hasil Wawancara dengan Gogon, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

dekatnya jarak dari orderan yang diterima. Hal tersebut dilakukan Gojek untuk meningkatkan semangat para driver dalam menyelesaikan.⁸⁰

Dengan menggunakan aplikasi gojek, konsumen dapat mengakses semua layanan dalam aplikasi gojek. Konsumen dapat mengetahui berapa biayanya hanya dengan memasukkan alamat terlebih dahulu. Setelah alamat dimasukkan, gojek akan mencari driver terdekat dengan konsumen. Setelah driver ditugaskan, konsumen dapat melihat foto driver, bisa berbalas pesan dan juga menghubungi driver tersebut.

Layanan yang ditawarkan dari Gojek adalah transportasi, kurir, dan berbelanja. Tujuan Gojek saat ini adalah meningkatkan kinerja para pengemudi atau driver. Pada tahun 2015 PT. Gojek Indonesia memutuskan untuk menyediakan layanan Gojek dalam bentuk aplikasi. Gojek menjadi salah satu solusi berbasis teknologi yang memudahkan segala kebutuhan sehari-hari di masyarakat. Pertumbuhan Gojek sangat signifikan ketika aplikasi Gojek diluncurkan pada tahun 2015, ada 3 layanan yang ditawarkan yaitu Transportasi, instant courier and shopping.⁸¹

Gojek merupakan transportasi yang dapat dipesan secara online dengan menggunakan aplikasi Gojek yang di unduh secara gratis dalam *smartphone* atau *gadget*. Konsumen dapat mengakses semua layanan dengan cara memasukkan alamat dalam aplikasi Gojek untuk mengetahui biaya dari penggunaan layanan tersebut. Dan juga bisa memesan makanan pada aplikasi Gojek dengan membuka aplikasi Gojek pada *smartphone*, lalu pilih layanan Gofood, sebelum melakukan pemesanan makanan pastikan lokasi dan alamat sudah benar, klik tombol pencarian menu untuk mencari menu kesukaan kita, selanjutnya tulis menu makanan atau restoran yang diinginkan setelah menemukan makanan atau restoran yang diinginkan pastikan jumlah dan menu makanan telah sesuai keinginan, selanjutnya sistem akan mencari driver Gofood terdekat dengan

⁸⁰ Di akses melalui <https://www.gojek.com>, pada 10 Juli 2020, pukul 09.00 WIB.

⁸¹ Abi Nubli, Skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Industri Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Kasus: PT. Gojek Pekanbaru)" (Pekanbaru: UIN SUSKA RIAU, 2019), hal 41

restoran, setelah driver Gofood didapatkan, biasanya driver akan menelpon untuk mengkonfirmasi pesanan baru driver menuju lokasi restoran yang telah dipilih, setelah pesanan datang, jangan lupa memberi penilaian dan komentar positif kepada driver Gofood yang telah mengantarkan pesanan.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Membantu memperbaiki struktural transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian, makanan dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia kedepannya.⁸²

b. Misi

- 1) Menjadikan acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata krama struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- 2) Memberi layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- 3) Membuka lapangan pekerjaan selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
- 4) Meningkatkan kepedulian dan tanggungjawab terhadap lingkungan dan sosial
- 5) Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.⁸³

3. Layanan

Layanan yang diberikan dalam aplikasi Gojek antara lain:⁸⁴

a. Goride

Goride adalah layanan utama pada aplikasi Gojek dan layanan transportasi sepeda motor dengan jumlah mitra terbesar di Indonesia yang siap mengantar konsumen kemanapun dan kapanpun. Konsumen dapat menggunakan layanan Goride dengan jarak maksimum 30km.

b. Gocar

⁸² Di akses melalui <https://www.gojek.com>, pada 10 Juli 2020, pukul 09.00 WIB.

⁸³ Di akses melalui <https://www.gojek.com>, pada 10 Juli 2020, pukul 09.00 WIB

⁸⁴ Di akses melalui <https://www.gojek.com>, pada 10 Juli 2020, pukul 09.00 WIB

Gocar adalah jasa angkutan yang diberikan Gojek dengan menggunakan mobil yang bisa mengantarkan konsumen kemanapun dan kapanpun tidak kepanasan dan tanpa pusing mencari parkir. Biaya akan di tampilkan serta transparan sesuai jarak kilometer yang ditempuh.

c. Gofood

Gofood adalah layanan pesan antar makanan no 1 di Indonesia yang bekerjasama dengan 30.000 restoran di Indonesia. Dengan tarif antar yang ditampilkan secara transparan pada aplikasi sesuai jarak tempat pemesanan.

d. Gosend

Jasa layanan kurir instan yang dapat digunakan untuk mengirim barang atau surat. Tarif layanan ini akan ditampilkan secara transparan pada aplikasi sesuai dengan jarak pengiriman. Maksimal berat barang yang dikirim adalah 20kg dan maksimal ukuran 70x50x50cm).

e. Gomart

Gomart adalah layanan belanja instan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari para konsumen, yang didalamnya terdapat ratusan pilihan toko dan ribuan jenis produk diseluruh Indonesia. Tarif antar layanan ini akan ditampilkan secara transparan pada aplikasi sesuai jarak tempat pemesanan.

f. Gobox

Jasa layanan untuk membantu pengguna dalam pemindahan barang berukuran besar dengan menggunakan pickup bak, pickup box, engkel bak, atau engkel box. Tarif yang dikenakan sesuai dengan armada yang digunakan dan jarak sesuai kilometer.

g. Gomassage

Jasa yang menawarkan berbagai macam jenis pijat di rumah sendiri. Pengguna dapat memilih gender terapis atau jenis kelamin pemijat. Tarif disesuaikan dengan jenis oijat dan durasinya.

h. Goclean

Layanan kebersihan profesional berbasis aplikasi yang tersedia 24 jam setiap hari dan dapat dipesan dari satu hari sebelumnya.

i. Goglam

Layanan perawatan kecantikan yang langsung hadir ke rumah konsumen. Layanan ini menawarkan berbagai jenis perawatan dan gender therapis. Tarif sesuai dengan jenis perawatan yang dipilih dan durasinya.

j. Gotik

Layanan pesan pembelian tiket dan pengantaran langsung ke pengguna. Pengguna dapat memilih kota dan film yang akan dipilih. Tarif dikenakan sesuai dengan jarak tempat pembelian tiket.

k. GoMed

Layanan terintegrasi untuk membeli obat-obatan, vitamin, dan kebutuhan medis lainnya dari apotek berlisensi. Biaya yang dikenakan adalah biaya untuk jasa pembelian dan antar sesuai dengan jarak pengguna dan apotek.

l. GoAuto

Layanan *auto care*, *auto service* dan *service* lainnya untuk memenuhi kebutuhan otomotif pengguna. Biaya yang dikenakan sesuai dengan *service* yang dipilih.

m. GoPulsa

Layanan pengisian pulsa langsung dari aplikasi Gojek menggunakan Gopay.

n. Gopay

Merupakan layanan uang elektronik yang di tawarkan Gojek

4. Syarat menjadi calon Driver Gojek

Calon Driver yang berminat menjadi Driver Gojek yang sekarang banyak diminati semua kalangan. Seperti yang diceritakan saudara Gogon saat bergabung dengan Gojek:⁸⁵

“Cara gabungnya cukup mudah mas, siapkan saja dokumen seperti KTP, SIM C, STNK dan SKCK, minimal kendaran dengan tahun 2009. Jika STNK tidak atas nama sendiri buat saja surat kuasa yang menyatakan mendapat ijin dari pemilik aslinya. Setelah mendaftar, harus ikut traning online dulu mas, setelah itu ambil jaket dan helm dengan harga 280 ribu bisa dicicil 7 ribu perhari selama 40 hari”.

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Gogon, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

Dalam hal ini Gojek menentukan persyaratan untuk menjadi Driver Gojek. Persyaratan tersebut adalah:⁸⁶

- a. Berusia maksimal 55 tahun
- b. Mempunyai KTP, KK, SKCK, SIM C dan STNK
- c. Mempunyai surat keterangan domisili jika KTP dan tempat tinggal berbeda
- d. Wajib menghadirkan motor saat pendaftaran
- e. Mempunyai rekening bank yang aktif

Sebelum akun driver aktif dan dapat di gunakan, calon driver mealakukan pendaftaran untuk menjadi peserta layanan jaminan sosial (BPJS) ketenagakerjaan. Hal ini juga menjawab sulitnya akses perlindungan terhadap layanan jasa jaminan sosial pekerja sektor informal. Driver diberikan kesempatan oleh kantor Gojek untuk mendaftarkan diri mereka pada layanan jaminan sosial BPJS saat pendaftaran mitra Gojek atau dapat mendaftar secara online melalui website khusus yang dikembangkan oleh BPJS kesehatan dan Gojek, bersifat tidak wajib. Pembayarannya Rp 16.800,- per bulan, menggunakan saldo go-pay, jadi driver tidak perlu membayar tunai. Pembayarannya otomatis dilakukan oleh pihak kantor. Jika saldo driver tidak mencukupi (-), driver diberi jangka waktu beberapa hari agar melakukan top-up. Ketika driver tidak melakukan claim ketika terjadi kecelakaan, kehilangan, sakit maka secara otomatis uang terkumpul dan sewaktu-waktu dapat diclaim hanya untuk mencairkan uangnya saja.⁸⁷

Proses selanjutnya adalah pelatihan menggunakan ponsel dalam mengoperasikan aplikasi Driver Gojek. Sebelum akun Driver dapat digunakan, Gojek membekali para calon Drivernya mengenai bagaimana cara berkendara dengan baik dan benar ketika bekerja. Berikut pelatihan yang diberikan oleh Gojek:

⁸⁶ Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Irda, Gojek Semarang, Pada tanggal 23 Juli 2020

- 1) Cara mengemudikan sepeda motor dengan baik dan benar dan memberi pelayanan kepada konsumen
- 2) Cara pengereman yang baik dan benar
- 3) Cara mengemudikan sepeda motor di jalan melingkar-lingkar
- 4) Cara mengemudikan sepeda motor di jalan sempit yang tidak rata, terdapat gundukan tanah dan tidak boleh terjadi dari motor saat melewati rintangan tersebut.

5. Sistem dalam melayani

Dalam menjalankan aplikasi driver Gojek, driver dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Saudara Fafa menceritakan pengalamannya bahwa:⁸⁸

“Ini langkah agar dapat penilaian baik mas, ini juga sudah umum dikalangan driver. Bersikap ramah dan sopan konsumen, selalu komunikasi setiap kendala di lapangan, seperti antrian panjang, jalan macet dan lain lain, dalam berkendara jangan ngebut buat senyaman mungkin konsumen. Setelah itu biasanya konsumen akan memberikan bintang 5 mas”.

Berikut ini merupakan contoh tips mendapatkan bintang 5 dari pelanggan Gofood yang dapat dilakukan oleh driver:⁸⁹

- a. Selalu bersikap sopan dan ramah kepada konsumen
- b. Pastikan selalu memiliki uang yang cukup untuk membelikan pesanan (Gofood) konsumen
- c. Menghubungi konsumen untuk mengonfirmasi pesanan dan alamat pengantaran
- d. Selalu memastikan setiap pesanan sesuai dengan permintaan konsumen
- e. Pastikan pesanan yang anda beli sudah sesuai dengan yang tertulis di struk
- f. Simpan struk dan berikan struk pembelian kepada konsumen saat mengantarkan pesanan
- g. Geser tombol selesai saat pesanan sudah diterima oleh konsumen sebelum mengantarkan pesanan, tanyakan pecahan uang berapa yang

⁸⁸ Hasil Wawancara dengan Fafa, Driver Gojek, Pada tanggal 9 Juli 2020

⁸⁹ Perjanjian Kemitraan dalam Aplikasi Driver Gojek

akan di bayarkan oleh konsumen, agar driver dapat menyiapkan kembalian uang konsumen secara pas tidak kurang atau lebih.

6. Layanan Gofood dalam Aplikasi Gojek

Gofood adalah salah satu fitur layanan dalam aplikasi Gojek yang memberikan dan menawarkan jasa antar pembelian makanan dan minuman dari restoran kepada pemesannya. Pada layanan Gofood, setidaknya dijumpai empat pihak dalam setiap transaksinya. Perusahaan yang mempunyai aplikasi sebagai pihak pertama, kemudian konsumen atau pengguna aplikasi sebagai pihak kedua, selanjutnya driver yang telah bekerjasama atau bermitra dengan Gojek sebagai pihak ketiga dan restoran sebagai penjual makanan dan minuman yang telah bekerjasama dengan Gojek sebagai pihak keempat.

Para pihak tersebut memiliki perannya masing-masing, perusahaan sebagai pihak pertama tidak dapat menjalankan perusahaan Gojek tanpa adanya driver sebagai penyedia layanan atau yang mempunyai kendaraan. Maka dari itu, perusahaan bermitra dengan driver dalam memberikan pelayanan dengan konsumen harus sebaik mungkin. Driver jika menjalankan transaksi dengan lancar dan memberikan pelayanan yang baik, Gojek memberikan *reward* dalam bentuk poin, yang nantinya akan menjadi penilaian terhadap kinerja driver dan berdampak pada *reward* yang akan didapat dari perusahaan.⁹⁰

Perlu diketahui bahwa proses transaksi oleh konsumen dalam pemesanan Gofood dalam aplikasi Gojek adalah sebagai berikut:⁹¹

- a. Konsumen membuka aplikasi Gojek pada *smartphone*, kemudian masuk ke dalam layanan Gofood. Di dalam layanan Gofood akan muncul beberapa restoran yang telah bekerja sama dengan Gofood.
- b. Konsumen memilih restoran kemudian memilih menu makanan yang diinginkan pada aplikasi tersebut. Selain daftar menu makanan, gambar makanan, di dalam aplikasi juga tersedia harga perkiraan masing-masing makanan tersebut.

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan Irda, Gojek Semarang, Pada tanggal 23 Juli 2020

⁹¹ Hasil Wawancara dengan Gogon, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

- c. Apabila konsumen telah selesai memilih makanan yang akan dipesan di restoran, 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 ketika konsumen memasukkan alamat tujuan pemesanan dan juga telah terakumulasi dengan harga perkiraan makanan yang dipesan.
- d. Kemudian konsumen memilih metode pembayaran. Ada 2 metode pembayaran untuk layanan Gofood yaitu pembayaran secara tunai dan pembayaran melalui Gopay (nontunai).
- e. 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” pada sistem. Setelah itu sistem akan langsung menerima informasi kemudian informasi tersebut disebar ke driver melalui aplikasi.
- f. Apabila salah seorang driver telah lebih dulu menerima untuk melakukan pekerjaan tersebut, maka secara otomatis driver yang lain tidak dapat menerima pemesanan tersebut.
- g. Driver yang menerima pemesanan makanan melalui aplikasi kemudian mengonfirmasi kepada konsumen yang memesan dengan cara menghubungi nomor telepon pemesan yang diperoleh melalui aplikasi. Ketika pemesanan berlangsung antara konsumen dan driver yang menerima dan melakukan pemesanan masing-masing saling mengetahui data diri pribadi, data pribadi yang dimaksud adalah nama dan nomor telepon masing-masing pihak, data tersebut diperoleh dari aplikasi gojek.
- h. Setelah driver melakukan konfirmasi untuk melakukan pembelian makanan, maka driver kemudian ke restoran yang dimaksud dan membeli makanan yang diinginkan oleh konsumen. Saat pembelian di restoran, terlebih dahulu driver menggunakan dananya untuk membeli makanan tersebut.

- i. Setelah pembelanjaan di restoran driver kemudian mengantar makanan yang di pesan. Kemudian setelah sampai di tempat tujuan, driver kemudian menyerahkan makanan yang dipesan, dan konsumen membayar harga makanan dan biaya pengiriman.

Proses transaksi oleh driver saat menjalankan order Gofood dalam aplikasi Gojek sebagai berikut:⁹²

- a. Penawaran dan pengambilan order
- b. Klik tombol “terima order” sebelum tombol penawaran yang terdapat aplikasi Gojek habis, kemudian hubungi konsumen untuk mengonfirmasi pesanan dalam aplikasi Gojek dan segera berangkat menuju restoran sesuai alamat yang tertera dalam aplikasi Gojek.
- c. Setelah tiba di restoran, driver memperlihatkan atau membacakan pesanan konsumen yang terdapat dalam aplikasi Gojek kepada pegawai restoran dan konfirmasi konsumen jika terdapat pesanan yang tidak sesuai dalam aplikasi.
- d. Jika pesanan sudah selesai masukkan harga pesanan dan total pesanan sesuai dengan struk belanja dari restoran di aplikasi
- e. Ambil gambar struk belanja dan kirim dalam aplikasi. Sebelum dikirim pastikan restoran, harga, tanggal dan jumlah harga terlihat dengan jelas.
- f. Setelah proses pesanan di atas selesai, tekan tombol “mulai pengantaran” dan segera berjalan untuk mengantarkan pesanan ke lokasi konsumen sesuai dalam aplikasi Gojek. Dan pastikan pesanan tersimpan dengan aman.
- g. Setelah sampai pada alamat pengantaran dan bertemu dengan konsumen, tekan tombol “selesai” dan berikan pesanan kepada konsumen. Pembayaran diterima oleh driver dan bersiap untuk mendapatkan order selanjutnya.

Langkah-langkah pemesanan Gofood tersebut, memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memesan makanan dalam layanan Gofood. Saat melakukan pemesanan dalam layanan Gofood, konsumen juga dapat

⁹² Hasil Wawancara dengan Ahmad, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

memberikan detail pesanan seperti keterangan untuk membelikan sesuatu di luar dari pemesanan yang terdapat dalam aplikasi.

Saat memberikan layanan Gofood kepada konsumennya, driver menalangi pesenan melalui aplikasi dengan modal yang dimilikinya. Saudara Nizar menceritakan pengalamannya bahwa:⁹³

“Gojek memberikan keleluasaan mas, jadi kita dapat orderan banyak atau tidaknya bisa kita atur melalui sistem atur modal. Disitu kita bisa milih mau menggunakan modal berapa mulai dari 50 ribu sampai lebih dari 200 ribu. Itu membantu driver utk menyesuaikan isi dompet kita”.

Dalam penalangan layanan Gofood, Gojek memberikan kemudahan kepada Driver untuk mengatur modal kerja sesuai keinginan dan isi dompet driver. Nominal modal kerja yang terdapat dalam aplikasi Gojek driver adalah Rp50.000, Rp100.000, Rp200.000 dan/atau lebih dari Rp.200.000, hal itu dapat dipilih dengan maksud driver bisa mendapat orderan diatas Rp200.000 sampai dengan Rp1.000.000.⁹⁴ Setiap pengaturan modal kerja mempunyai pengaruh terhadap orderan yang akan driver dapat atau menjadi tolak ukur untuk orderan yang akan masuk ke aplikasi driver. Sebagai contoh, Drive yang memilih modal kerja Rp50.0000 maka orderan Gofood diatas modal tersebut tidak akan masuk ke aplikasi driver tersebut.

Penjelasan dari pewawancara mengenai permasalahan dalam layanan Gofood, bahwa pesanan yang telah dibeli dan foto struk pembelian akan di foto dan di upload oleh driver dalam aplikasi Gojek, sehingga konsumen tidak dapat membatalkan pesanannya secara sistem yang ada. Namun pada kenyataanya terdapat konsumen yang jail dan melakukan transaksi fiktif atau membatalkan transaksi secara sepihak. Pembatalan transaksi ini dikarenakan konsumen tidak ada di tempat, nomor telepon tidak aktif atau tidak dapat dihubungi atau alamat yang diberikan tidak sesuai dalam aplikasi. Dan dalam hal ini berakibat negatif pada finansial driver.⁹⁵

⁹³ Hasil Wawancara dengan Nizar, Driver Gojek, Pada tanggal 14 Juli 2020

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan Nizar, Driver Gojek, Pada tanggal 14 Juli 2020

⁹⁵ Hasil Wawancara dengan Fafa, Driver Gojek, Pada tanggal 9 Juli 2020

Pembatalan transaksi oleh konsumen dalam layanan Gofood ada dua cara, yaitu:⁹⁶

- a Saat aplikasi sedang mencari driver, konsumen membatalkan transaksinya. Konsumen bisa membatalkan pesanan saat aplikasi sedang mencari driver. Dalam tampilan aplikasi Gojek mencari driver terdapat tulisan “cancel order”. Jika konsumen menekan tulisan tersebut maka konsumen membatalkan pesanan dalam layanan Gofood, dan konsume diminta untuk memberi alasan kenapa melakukan pembatalan pesanan.
- b Saat aplikasi telah menemukan Driver dan siap mengantarkan pesanan, tapi konsumen membatalkan pesanannya. Ketika telah mendapatkan driver dan memproses pesanan konsumen. Konsumen melakukan pembatalan dengan cara nomor tidak dapat hubungi, alamat tidak sesuai petunjuk dalam aplikasi. Dalam hal ini driver mengalami kerugian karena telah menalangi biaya pembelian makanan dari konsumen.

Saudara Fafa menceritakan pengalamannya bahwa:⁹⁷

“Dari pengalaman saya dulu ya mas, order fiktif itukan pesasan palsu atau transaksi palsu, selain caranya dicancel langsung dari konsumen biasanya konsumen tidak ada ditempat lokasi pengantaran, nomernya tidak bisa dihubungi dan biasanya namanya juga samaran”.

7. Hubungan hukum

Hubungan hukum para pihak dalam perjanjian kemitraan elektronik antara Gojek dengan driver antara lain:⁹⁸

- a. Mitra memberikan persetujuannya atas syarat dan ketentuan yang tercantum di dalam perjanjian kerja sama dengan cara melakukan tindakan mengklik persetujuan secara elektronik atas perjanjian elektronik, mengakses dan menggunakan aplikasi Gojek, mitra akan diartikan telah setuju untuk terikat oleh persyaratan yang merupakan suatu hubungan kontraktual kerja sama antara mitra, GI (Gojek Indonesia) dan AKAB (Aplikasi Karya Anak Bangsa). Mitra

⁹⁶ Hasil Wawancara dengan Gogon, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

⁹⁷ Hasil Wawancara dengan Fafa, Driver Gojek, Pada tanggal 9 Juli 2020

⁹⁸ Perjanjian Kemitraan dalam Aplikasi Driver Gojek

mempunyai kewajiban untuk menaati setiap kebijakan dan persyaratan dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Gojek.

- b. AKAB, sebagai pemilik dari aplikasi Gojek, atas dasar pertimbangannya sendiri, dapat mengubah atau menambahkan persyaratan dari waktu ke waktu. Perubahan atau penambahan atas persyaratan tersebut akan berlaku setelah AKAB mengumumkan perubahan atau penambahan atas persyaratan tersebut di lokasi ini yang mencakup perubahan atau penambahan kebijakan yang sudah ada dalam persyaratan atau syarat ketentuan tambahan. Mitra menyetujui bahwa akses atau penggunaan mitra yang berkelanjutan atas aplikasi Gojek maupun kelanjutan kerja sama mitra setelah tanggal pengumuman atas perubahan persyaratan dapat diartikan bahwa mitra setuju untuk terikat oleh persyaratan, sebagaimana telah diubah atau ditambahkan.
- c. GI, AKAB, dan Mitra merupakan mitra kerja sama di mana masing-masing merupakan subyek hukum yang berdiri sendiri dan independen. GI merupakan perusahaan yang mengelola kerja sama dengan mitra dan AKAB merupakan pemilik dan operator aplikasi Gojek yang dipergunakan oleh mitra. Perjanjian kerja sama ini tidak menciptakan hubungan ketenagakerjaan, outsourcing atau keagenan di antara masing-masing GI, AKAB dan mitra.
- d. Bergantung pada kepatuhan mitra terhadap persyaratan, GI, melalui hubungan kontraktual kerja sama ini, memberikan kesempatan kepada AKAB atas nama GI untuk memberi kepada mitra lisensi terbatas, non-eksklusif, tidak dapat disublisensikan, tidak dapat dicabut, dan tidak dapat dialihkan untuk:
 - 1). Mengakses dan menggunakan aplikasi Gojek pada perangkat ponsel pintar yang dimiliki atau dikuasai oleh mitra semata-mata terkait dengan penggunaan mitra atas aplikasi Gojek.
 - 2). Mengakses dan menggunakan konten/isi, informasi dan materi terkait yang dapat disediakan melalui aplikasi Gojek dan semata-mata untuk mitra sebagai penggunaan pribadi.

- e. Aplikasi Gojek dan semua hak yang terkait dengan aplikasi Gojek merupakan dan akan tetap menjadi milik AKAB. Hak apa pun yang tidak diberikan secara tegas dalam perjanjian merupakan hak AKAB sebagai pemilik dari aplikasi Gojek. Penggunaan mitra atas aplikasi Gojek maupun pemberian hak oleh GI kepada mitra atas penggunaan aplikasi Gojek, tidak dapat diartikan menyatakan atau memberi mitra hak kepemilikan apa pun atas aplikasi Gojek.
- f. Untuk dapat disetujui menjadi mitra, mitra diwajibkan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh GI sebagai berikut :
 - 1) Mampu mengendarai kendaraan bermotor roda dua dan memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) yang sesuai dan masih berlaku dan perizinan lainnya yang sah untuk mengemudikan dan memberikan jasa pengangkutan/pengantaran dengan kendaraan roda dua, serta jasa lainnya yang terkait lainnya melalui aplikasi Gojek (sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku).
 - 2) Memiliki atau menguasai kendaraan bermotor roda dua yang memenuhi persyaratan yang ditentukan berdasarkan hukum yang berlaku serta aman dan nyaman untuk dikendarai di jalan.
 - 3) Memiliki rekening pada bank yang direkomendasikan oleh AKAB.
 - 4) Mempunyai catatan prestasi yang baik dan tidak pernah masuk dalam daftar hitam Kepolisian Republik Indonesia.
 - 5) Berjanji untuk, pada setiap saat memenuhi semua syarat dan ketentuan sebagaimana dinyatakan dalam bagian "Kode Etik dan Kewajiban Mitra" dalam perjanjian ini dan kualifikasi minimum GI yang akan dijelaskan secara terpisah namun tetap menjadi kesatuan yang tidak terpisahkan dalam perjanjian.
 - 6) Pada perjanjian juga ditekankan mengenai hubungan kerja sama antara ketiga pihak bahwa mitra mengakui bahwa GI merupakan pihak yang mengelola penyedia jasa pihak ketiga yang disediakan melalui aplikasi Gojek dan AKAB merupakan pihak penyedia

aplikasi Gojek dan masing-masing GI maupun AKAB bukan merupakan perusahaan penyedia layanan transportasi dan bahwa semua layanan transportasi yang disediakan oleh mitra kepada konsumen melalui aplikasi Gojek disediakan oleh mitra sebagai kontraktor pihak ketiga independen yang bukan merupakan afiliasi dari GI maupun AKAB yang tidak dipekerjakan oleh GI maupun AKAB

Dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum yang meimbulkan hak dan kewajiban para pihak dalam layanan Gofood antara lain:

- a. Konsumen adalah pihak yang memesan makanan pada restoran tertentu melalui aplikasi. Konsumen yang telah menerima makanan memiliki kewajiban membayar sejumlah uang yang telah ditentukan sebelumnya sesuai dengan harga yang ditampilkan di aplikasi.
- b. Driver Gojek (mitra) adalah pihak yang memiliki kewajiban untuk melakukan pembelian pada restoran dan mengantarkan pembelian tersebut kepada konsumen. Dalam masa pengantaran, driver wajib menjaga kualitas makanan. Kemudian ketika penyerahan pesanan tersebut dilakukan, driver berhak menerima pembayaran yang dilakukan konsumen sesuai yang telah ditetapkan sebelumnya melalui aplikasi
- c. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB) adalah pihak yang mengelola sistem aplikasi, menampilkan informasi, menentukan harga, menerima pesan dan mengirim pesan kepada PT. Gojek Indonesia, driver Gojek (mitra), maupun konsumen.
- d. PT. Gojek Indonesia adalah pihak yang mengelola kerja sama dengan AKAB maupun driver Gojek (mitra) dan memonitor kerja driver Gojek (mitra) terkait perjanjian.
- e. Restoran adalah pihak yang menyediakan makanan dan bekerja sama dengan Gojek di mana nama restoran dan menu akan ditampilkan di dalam aplikasi Gojek. Rasa dan kualitas pada makanan merupakan tanggung jawab restoran sebagai penjual makanan tersebut.

8. Perlindungan Hukum akibat transaksi fiktif

Mengenai tanggung jawab terhadap transaksi fiktif oleh konsumen yang merugikan driver dalam perjanjian telah diatur tentang ketentuan pihak mana yang akan bertanggung jawab apabila terdapat perbuatan itikad tidak baik yang dilakukan oleh konsumen. Di dalam perjanjian kemitraan tersebut terdapat klausul yang menyatakan “Dengan ini mitra menyetujui bahwa PT GI maupun PT AKAB tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian termasuk kerugian tidak langsung yang meliputi kerugian keuntungan, kehilangan data, cedera pribadi, atau kerusakan property sehubungan dengan, atau diakibatkan oleh penggunaan aplikasi Gojek, maupun penyediaan jasa oleh mitra kepada konsumen. Mitra menyetujui bahwa PT AKAB tidak bertanggung jawab atas kerusakan, atau kewajiban, atau kerugian yang timbul karena penggunaan atau ketergantungan mitra terhadap aplikasi Gojek atau ketidakmampuan mitra mengakses atau menggunakan aplikasi Gojek”.

Tapi walaupun dalam klausul perjanjian kemitraan Gojek tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh driver, Gojek tetap memberikan ganti rugi kepada driver. Saudara Irda selaku manager dari Gojek Semarang menjelaskan bahwa:

“Setiap kasus order fiktif kita ganti mas sesuai nominal yang tertera dalam struk pembelian, waktu transfer ganti rugi juga bervariasi, samapi beberapa hari. Yang pasti tetap diganti dengan bukti-bukti yang ada mas. Bahkan akun konsumen yang terbukti melakukan order fiktif juga kami blokir mas agar tidak dapat melakukan lagi perbuatan tersebut”.

Dan saudara Fafa menceritakan pengalamannya bahwa:⁹⁹

“Ya kalau diurus bisa dapat ganti rugi dari gojek mas, saya dulu dapat ganti rugi dari gojek sejumlah struk pembelian, tapi ongkir tidak diganti. Tapi ya tetap disyukuri saja mas, bersyukur masih dapat ganti daripada tidak sama sekali. Tapi juga berharap kedepannya ongkir juga ganti, soalnya sudah keluar bahan bakar, tenaga, korban waktu juga mas”.

⁹⁹ Hasil Wawancara dengan Fafa, Driver Gojek, Pada tanggal 9 Juli 2020

Berdasarkan penjelasan dari Gogon seorang driver Gojek tindakan driver dalam transaksi layanan Gofood yang dibatalkan oleh konsumen adalah Driver menghubungi CS Gojek untuk memberitahukan telah terjadi pembatalan transaksi secara sepihak. Pembatalan transaksi yang dilakukan oleh konsumen ini dapat diketahui saat driver memberitahukan kepada konsumen bahwa pesanan telah sampai di alamat konsumen sesuai petunjuk dari aplikasi dan tidak ada balasan dari konsumen, setelah menunggu 15-30 menit, maka driver akan menghubungi CS untuk melaporkan konsumen atas pembatalan transaksi tersebut.¹⁰⁰

Salah satu driver Gojek di Semarang yang telah bergabung dan menjadi driver Gojek selama 4 tahun menceritakan pengalamannya bahwa:¹⁰¹

Selama 4 tahun menjadi driver saya pernah sekali dapat order fiktif mas, dulu beli nasi geprek senilai 80 ribu di daerah majapahit. Setelah sampai pada titik pengantaran, konsumennya tidak ada, nomernya pun tidak bisa dihubungi, sempat bingung saya mas, kemudian ada teman driver menyarankan untuk lapor CS. Dari CS menyarankan untuk menunggu 15-30 menit. Jika masih tidak ada respon, pesanan bisa dibawa ke kantor Gojek beserta bukti transaksi dalam aplikasi dan sekitar 4 hari baru dapat ganti rugi 80 ribu sesuai dengan pembelian.

Saudara Nizar juga menceritakan pengalamannya bahwa:¹⁰²

Pusing mas, pernah sekali saya dapat oederan fiktif, tapi tidak saya proses ganti rugi, karena prosesnya yang ribet toh pada saat itu jam rame orderan anak sekolah pada pulang, jadi sayang memilih ambil order anak sekolah saja.

Berdasarkan petunjuk pada Buku Panduan driver Gojek, pada aplikasi Gojek driver terdapat halaman bantuan. Apabila driver mengalami suatu hal seperti pembatalan transaksi dan lainnya, driver dapat membuka halaman bantuan dan mencari jawaban yang dibutuhkannya dengan cara:¹⁰³

- a. Buka aplikasi Gojek driver.
- b. Pilih menu “Bantuan” yang terdapat di kanan bawah.
- c. Cari informasi yang ingin diketahui:

¹⁰⁰ Hasil Wawancara dengan Gogon, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

¹⁰¹ Hasil Wawancara dengan Gogon, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

¹⁰² Hasil Wawancara dengan Nizar, Driver Gojek, Pada tanggal 14 Juli 2020

¹⁰³ Halaman Bantuan aplikasi Gojek Driver

- "Klik tombol pencarian dan masukkan kata kunci pada kolom yang bertuliskan "Cari jawaban dari pertanyaan Anda"; atau
- "Pilih kategori yang Anda inginkan sesuai dengan informasi yang dicari.

Dari penjelasan yang terdapat dalam halaman bantuan kategori pembatalan order, driver dihimbau untuk menghubungi dan menunggu konsumen secara berkala selama 30 menit dan jika tetap tidak bisa dihubungi, langkah selanjutnya driver tidak diperkenankan menekan tombol "selesai mengantar orderan" karena riwayat konsumen sebagai pemesan akan hilang secara sistem. Kemudian driver diarahkan untuk mendatangi kantor Gojek cabang wilayah setempat dengan membawa makanan tersebut dan akan diberi arahan oleh CS mengenai pembatalan orderan dan ganti rugi dapat diberikan.

Secara teknis setiap pembatalan orderan yang dilakukan oleh konsumen, pihak driver memiliki peluang untuk mendapat perlindungan hukum berupa ganti rugi yang diberikan oleh Gojek dengan cara:

Langkah awal yang harus dilakukan:

- a. Jangan menekan tombol selesai mengantar orderan
- b. Hubungi konsumen secara berkala dengan waktu maksimal 30 menit

Jika konsumen tetap tidak bisa dihubungi, maka driver dapat menuju ke kantor gojek di wilayah transaksi fiktif tersebut. Dalam konter Gojek driver dapat melakukan langkah-langkah agar mendapatkan ganti rugi dari Gojek dengan cara:

- a. Menulis laporan tertulis atas tindakan transaksi fiktif dari konsumen dengan form yang telah disediakan oleh Gojek
- b. Menunjukkan objek orderan, makanan secara fisik harus dalam keadaan layak dimakan, seperti tidak boleh basi, kemasan tidak rusak dan makanan tidak bercampur dengan sesuatu yang menyebabkan kualitas makanan menjadi turun.
- c. Menunjukkan struk pembelian atau pembayaran harus asli dari restoran, hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya logo atau stempel restoran dalam struk pembelian, hal tersebut dapat

membuktikan bahwa struk asli bukan rekayasa dari oknum driver untuk mengambil keuntungan secara curang dari gojek.

- d. *Screenshot* tampilan daftar orderan dengan menunjukkan secara jelas jam, tanggal, hari, jenis orderan dan kesesuaian orderan yang telah dibeli. Dan *screenshot* ini merupakan histori yang dapat dilihat dalam aplikasi.
- e. Proses telah selesai dan akun driver dapat digunakan kembali karena transaksi fiktif konsumen telah dibatalkan oleh Gojek, kemudian driver dapat menunggu ganti rugi dari Gojek yang akan ditransfer ke akun Gojek driver yang bersangkutan.

Berdasarkan pesyaratan dan ketentuan diatas, Gojek dapat memproses klaim ganti rugi tersebut. Perlu di ketahui ada hal lain yang akan diperhatikan oleh Gojek. Alasan ganti rugi harus memenuhi unsur-unsur akibat dari proses transaksi layanan Gofood. Pembatalan transaksi ini benar-benar kesalahan konsumen atau kesalahan atau kelalaian dari driver dalam memberi pelayanan Gofood. Unsur-unsur tersebut harus diperoleh dari data yang jelas, karena pembatalan transaksi dapat terjadi karena sikap dari driver yang tidak memberi pelayanan secara baik seperti tidak sigap sehingga konsumen terlalu lama menunggu yang menjadi sebab sudah tidak membutuhkan makanan sehingga tidak merespon balik pengiriman yang dilakukan oleh driver. Saudara Ahmad menceritakan pengalamannya bahwa:¹⁰⁴

“Bersikap ramah dengan kosumen itu sangat perlu mas, jika kita tidak ramah dan sopan kepada kosumen, dan kosumen lapor kepada gojek bisa di cancel orderannya, dan driver tidak dapat minta ganti rugi, bahkan bisa sampai suspent akun driver. Oh ya, sama pesenannya makanan atau minuman jangan sampai rusak mas”.

Kronologi wanprestasi pembatalan sepihak oleh konsumen ini harus benar-benar kesalahan dari konsumen. Hal ini bisa dibuktikan dengan kelengkapan barang bukti yang harus ditunjukkan oleh driver. Setelah barang bukti sudah lengkap, Gojek akan segera memproses ganti rugi

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Ahmad, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

yang dapat memakan waktu paling cepat hanya beberapa jam saja, dan paling lama 7 hari.

Perlindungan hukum berupa ganti rugi yang diberikan oleh Gojek berupa penalti atau modal dari pembelian makanan yang ditunjukkan dari struk pembelian saja.¹⁰⁵ Ganti rugi ini hanya untuk menutupi modal yang dikeluarkan driver, tidak memberikan haknya berdasarkan prestasi yang telah driver kerjakan. Adapun hak-hak yang harus diterima driver ialah biaya ongkos kirim dari pengantaran yang telah driver lakukan baik jauh atau dekat jarak pengantarannya, waktu yang diluangkan driver untuk memenuhi prestasinya dengan cara membelikan makanan sesuai petunjuk yang terdapat dalam aplikasi, dan biaya operasional berupa bahan bakar yang telah dikeluarkan oleh driver dalam perjalanan menuju restoran dan pengiriman pesanan sesuai alamat konsumen yang terdapat dalam aplikasi.

Saudara Irda selaku manager ojek juga menjelaskan bahwa:

“Yang pasti tetap diganti dengan bukti-bukti yang ada mas. Bahkan akun konsumen yang terbukti melakukan order fiktif juga kami blokir mas agar tidak dapat melakukan lagi perbuatan tersebut”.

Wawancara dengan saudara Irda selaku Gojek Semarang menjelaskan bahwa akun konsumen yang melakukan transaksi fiktif akan diblokir. Hal tersebut dilakukan untuk melindungi akun driver dan memberikan efek jera kepada konsumen yang berbuat transaksi fiktif yang merugikan driver.

Adapun kerugian yang dialami oleh pihak Driver sebab transaksi yang dibatalkan oleh konsumen:

a. Tenaga

Dalam proses membelikan dan mengantarkan makanan pesanan konsumen, driver bekerja keras dan membutuhkan tenaga ekstra untuk menjalankan orderan makanan pesanan konsumen tersebut, belum lagi apabila pesanan terjadi pada siang hari yang sangat terik, jarak tempuh lokasi restoran untuk membelikan makanan dan pengantaran ke alamat konsumen yang jauh serta belum faham atas

¹⁰⁵ Hasil Wawancara dengan Irda, Gojek Semarang, Pada tanggal 23 Juli 2020

restoran yang dituju dan pengantaran ke alamat konsumen. Maka driver sangat dirugikan apabila terjadi transaksi fiktif oleh konsumen. Segi tenaga merupakan akibat yang ditimbulkan dari “transaksi fiktif dan kesalahan teknis (error) pada sistem”.¹⁰⁶

b. Financial

Akibat transaksi fiktif membuat driver kerap mengalami kerugian atas tindakan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab, dari harga pesanan yang kecil hingga harga pesanan yang besar. Serta kerugian atas uang bensin jika sudah terlanjur menuju lokasi restoran maupun saat pengantaran ke alamat konsumen, namun kemudian transaksi konsumen tersebut fiktif. Selain itu, driver juga mengalami kerugian pulsa (kouta internet) karena sudah menghubungi konsumen. Segi financial merupakan akibat yang ditimbulkan dari “transaksi fiktif dan kesalahan teknis (error) pada sistem”.¹⁰⁷

c. Tidak dapat menerima orderan lain

Karena tidak selesainya pesanan yang sedang berjalan yang ternyata pesanan tersebut adalah transaksi fiktif dari konsumen berakibat tidak driver dapat menerima orderan lain. Jadi pihak kantor yang dapat menyelesaikan pesanan tersebut, baru driver dapat menerima orderan lagi dari konsumen. Segi tidak dapat menerima orderan lain merupakan akibat yang ditimbulkan dari “transaksi fiktif”.¹⁰⁸

d. Waktu

Proses ganti rugi yang cepat sangat diharapkan oleh driver sebagai uang modal untuk mendapatkan diberikan oleh Gojek yang cukup lama, membuat driver tidak dapat Driver harus menghubungi call center pusat (Jakarta) untuk konfirmasi jika terjadi pembatalan. Memang, dari pihak kantor memberikan ganti rugi. Namun terkadang prosesnya lama, dimana hal tersebut juga tetap merugikan driver karena kemungkinan driver juga membutuhkan uang ganti rugi

¹⁰⁶ Hasil Wawancara dengan Gogon, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

¹⁰⁷ Hasil Wawancara dengan N.F, Driver Gojek, pada tanggal 14 Juli 2020

¹⁰⁸ Hasil Wawancara dengan Gogon, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

secepatnya. Segi waktu merupakan akibat yang ditimbulkan dari latar belakang “transaksi fiktif”¹⁰⁹

e. Performa Menurun

Faktor-faktor yang menyebabkan performa menurun yaitu driver melewati pesanan konsumen, driver meng-*cancel* pesanan konsumen, serta konsumen meng-*cancel* makanan yang ia pesan. Semakin performa menurun, semakin susah pula driver mengambil pesanan selanjutnya. Standart server perform dapat dikatakan berada di titik aman ketika mencapai 55%. Segi performa menurun merupakan akibat yang ditimbulkan dari “transaksi fiktif, kesalahan teknis (error) pada sistem”¹¹⁰.

¹⁰⁹ Hasil Wawancara dengan Ahmad, Driver Gojek, pada tanggal 10 Juli 2020

¹¹⁰ Hasil Wawancara dengan Ahmad, Driver Gojek, pada tanggal 10 Juli 2020

BAB IV

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER OJEK ONLINE ATAS TRANSAKSI FIKTIF LAYANAN GOFOOD

A. Analisis Praktik Transaksi Fiktif Layanan Gofood

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara terhadap beberapa driver di Kota Semarang dapat diketahui bahwa praktik transaksi fiktif adalah pesanan palsu yang dilakukan oleh konsumen yang beritikad tidak baik sehingga mengakibatkan driver mengalami kerugian. Praktik transaksi fiktif dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

1. Saat aplikasi sedang mencari driver, konsumen membatalkan transaksinya. Konsumen bisa membatalkan pesanan saat aplikasi sedang mencari driver. Dalam tampilan aplikasi Gojek mencari driver terdapat tulisan “cancel order”. Jika konsumen menekan tulisan tersebut maka konsumen membatalkan pesanan dalam layanan Gofood, dan konsumen diminta untuk memberi alasan kenapa melakukan pembatalan pesanan.
2. Saat aplikasi telah menemukan Driver dan siap mengantarkan pesanan, tapi konsumen membatalkan pesannya. Ketika telah mendapatkan driver dan memproses pesanan konsumen. Konsumen melakukan pembatalan dengan cara nomor tidak dapat hubungi, alamat tidak sesuai petunjuk dalam aplikasi. Dalam hal ini driver mengalami kerugian karena telah menalangi biaya pembelian makanan dari konsumen.

Berdasarkan kasus transaksi fiktif yang dialami driver, konsumen telah melakukan wanprestasi dengan cara membatalkan secara sepihak dari perjanjian yang telah disepakati di awal dan driver dirugikan atas tindakan itikat tidak baik dari konsumen. Dalam hal ini driver sudah berusaha beritikad baik dengan menjalankan kewajibannya yang telah disepakati dalam perjanjian, seperti driver sudah berjalan ke restoran tetapi dibatalkan secara sepihak oleh konsumen apalagi driver sudah melakukan pengantaran ke alamat konsumen yang telah tercantum dalam aplikasi. Pihak driver sangat dirugikan dalam pembatalan ini, karena telah tercapai kesepakatan dengan pihak driver tetapi tidak ada itikat baik dari konsumen.

Driver yang dirugikan akibat transaksi fiktif dari konsumen dapat meminta ganti rugi kepada Gojek. Berdasarkan petunjuk pada Buku Panduan driver Gojek, pada aplikasi Gojek driver terdapat halaman bantuan. Apabila driver mengalami suatu hal seperti pembatalan transaksi dan lainnya, driver dapat membuka halaman bantuan dan mencari jawaban yang dibutuhkannya dengan cara:¹¹¹

- a. Buka aplikasi Gojek driver.
- b. Pilih menu “Bantuan” yang terdapat di kanan bawah.
- c. Cari informasi yang ingin diketahui:
 - "Klik tombol pencarian dan masukkan kata kunci pada kolom yang bertuliskan “Cari jawaban dari pertanyaan Anda”; atau
 - "Pilih kategori yang Anda inginkan sesuai dengan informasi yang dicari.

Dari penjelasan yang terdapat dalam halaman bantaun kategori pembatalan order, driver dihimbau untuk menghubungi dan menunggu konsumen secara berkala selama 30 menit dan jika tetap tidak bisa dihubungi, langkah selanjutnya driver tidak diperkenankan menekan tombol “selesai mengantar orderan” karena riwayat konsumen sebagai pemesan akan hilang secara sistem. Kemudian driver diarahkan untuk mendatangi kantor Gojek cabang wilayah setempat dengan membawa makanan tersebut dan akan diberi arahan oleh CS mengenai pembatalan orderan dan ganti rugi dapat diberikan.

Secara teknis setiap pembatalan orderan yang dilakukan oleh konsumen, pihak driver memiliki peluang untuk mendapat perlindungan hukum berupa ganti rugi yang diberikan oleh Gojek dengan cara:

Langkah awal yang harus dilakukan:

- a. Jangan menekan tombol selesai mengantar orderan
- b. Hubungi konsumen secara berkala dengan waktu maksimal 30 menit

Jika konsumen tetap tidak bisa dihubungi, maka driver dapat menuju ke kantor gojek diwilayah transaski fiktif tersebut. Dalam konter Gojek driver dapat melakukan langkah-langkah agar mendapatkan ganti rugi dari Gojek dengan cara:

¹¹¹ Halaman Bantuan aplikasi Gojek Driver

- a. Menulis laporan tertulis atas tindakan transaksi fiktif dari konsumen dengan form yang telah disediakan oleh Gojek
- b. Menunjukkan objek orderan, makanan secara fisik harus dalam keadaan layak dimakan, seperti tidak boleh basi, kemasan tidak rusak dan makanan tidak bercampur dengan sesuatu yang menyebabkan kualitas makanan menjadi turun.
- c. Menunjukkan struk pembelian atau pembayaran harus asli dari restoran, hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya logo atau stempel restoran dalam struk pembelian, hal tersebut dapat membuktikan bahwa struk asli bukan rekayasa dari oknum driver untuk mengambil keuntungan secara curang dari gojek.
- d. *Screenshot* tampilan daftar orderan dengan menunjukkan secara jelas jam, tanggal, hari, jenis orderan dan kesesuaian orderan yang telah dibeli. Dan *screenshot* ini merupakan histori yang dapat dilihat dalam aplikasi.
- e. Proses telah selesai dan akun driver dapat digunakan kembali karena transaksi fiktif konsumen telah dibatalkan oleh Gojek, kemudian driver dapat menunggu ganti rugi dari Gojek yang akan ditransfer ke akun Gojek driver yang bersangkutan.

Walaupun dalam perjanjian kemitraan tidak diatur mengenai ganti rugi atas transaksi fiktif, tetapi pada praktiknya Gojek tetap memberikan ganti rugi atas perilaku dari konsumen berupa transaksi fiktif yang merugikan driver. Ganti rugi yang diberikan oleh Gojek berdasarkan nominal yang tertera dalam struk pembelian saja, tidak memberikan ganti rugi ongkos kirim atau keuntungan yang seharusnya driver dapatkan.

B. Analisis Perlindungan Hukum Atas Transaksi Fiktif oleh Konsumen

1. Analisis Perjanjian

Perjanjian yang sah tidak dapat dibatalkan atau ditarik secara sepihak, hal tersebut merupakan akibat dari perjanjian yang mana satu pihak dengan pihak yang lain telah berjanji atau mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu hal. Jika salah satu pihak ingin menarik atau membatalkan perjanjian harus mendapatkan persetujuan dari pihak yang lainnya.

Menurut Subekti suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana orang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa tersebut, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian menimbulkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.¹¹² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pasal 1313 menjelaskan, bahwa yang dimaksud perjanjian adalah perbuatan yang mana satu pihak dengan pihak lain saling mengikatkan dirinya terhadap sesuatu hal dengan satu pihak atau lebih.

Dalam pelaksanaannya konsumen menciptakan perjanjian dengan driver dalam aplikasi Gojek. Dapat dikatakan telah tercapai perjanjian saat konsumen memesan dalam layanan pada aplikasi Gojek dan driver menyetujui tawaran dari konsumen. Dalam aplikasi Gojek juga terdapat fitur *chatting* yang mana dapat digunakan oleh para pihak untuk berkomunikasi dan memperjelas tawaran yang diberikan oleh konsumen. Dalam hal ini driver dan konsumen melakukan perjanjian secara online atau elektronik dalam terciptanya transaksi elektronik.

Pasal 1320 KUHPerdata telah mengatur untuk menjadikan sebuah perjanjian menjadi sah. Untuk menjadikan sebuah perjanjian sah menurut undang-undang maka harus memenuhi unsur-unsur yang telah dijelaskan dalam pasal 1320 KUHPerdata, unsur-unsur tersebut sebagai berikut:¹¹³

- a Sepakat : Para pihak sepakat dan setuju dalam perjanjian untuk memberikan pekerjaan memasangkan makanan dalam layanan Gofood dan jasa pesan antar kepada konsumen.
- b Cakap : Cakap untuk membuat suatu perjanjian. Pasal 1329 KUHedata menyatakan bahwa setiap orang cakap untuk membuat perjanjian, kecuali apabila undang-undang dinyatakan tida cakap.¹¹⁴

¹¹² Subekti, *Hukum Perjanjian*, hal. 1.

¹¹³ I.G. Rai Widjaya, *Merancang Suatu Kontrak*, hal 45

¹¹⁴ Ridwan Khairandy, *Pembruhan Hukum Kontrak sebagai Anisipasi Transaksi Elektronik commerce*, Jurnal Hukum, Vol 8, No 8 2001, hal 48

- c Suatu hal tertentu : Sebuah perjanjian terdapat objek tertentu, dalam hal ini adalah terdapat penyelenggaraan pemesanan dalam layanan gofood dan jasa pesan antar kepada konsumen
- d Sebab yang halal : Suatu objek yang diselenggarakan tidak dilarang oleh undang-undang sehingga dapat dilaksanakan.

Perjanjian yang memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian menurut undang-undang, memiliki arti mengikat dan menjadi landasan atau menjadi undang-undang untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan sesuatu hal bagi para pembuatnya. Dalam perjanjian yang diciptakan oleh para pihak telah memenuhi unsur syarat sahnya suatu perjanjian. Hal tersebut dapat dilihat dari transaksi yang dilakukan oleh para pihak. Kesepakatan tercipta dari driver yang mengklik terima tawaran dalam aplikasi Gojek diperkuat juga driver menelpon atau chatting dengan konsumen untuk mengkonfirmasi tawaran dalam aplikasi Gojek tersebut. Terdapat penyelenggaraan pemesanan serta pemesanan tersebut tidak melanggar undang-undang dan kesusilaan atau pesanan tersebut berupa makanan menunjukkan unsur suatu hal tertentu dan sebab yang halal telah terpenuhi.

Aturan penerimaan dan penawaran telah dijelaskan dalam pasal 20 Undang-Undang No 18 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Yang berbunyi:

“Kecuali ketentuan lain oleh para pihak, transaksi elektroni terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima”

Dalam aspek perjanjian online dalam transaksi pada layanan Gofood dapat menjadi sah menurut undang-undang dapat dilihat dari proses komunikasi elektronik yang berlangsung antara penerima dan pengirim pesan elektronik. Agar dapat menjadi perjanjian yang sah antara pengirim pesan elektronik kepada penerima pesan elektronik, penerima harus merespon harus merespon pesan elektronik dari pengirim untuk mengonfirmasi bahwa pesan dari pengirim sudah diterima oleh penerima. Konfirmasi ini penting karena pengirim tidak dapat memastikan bahwa pesan elektroniknya sudah terkirim ke penerima atau belum. Waktu pengiriman dan penerima pesan ialah pada

saat pesan elektronik masuk kedalam sistem informasi penerima. Isi dari pesan elektronik oleh pengirim kepada penerima dapat berupa penawaran atau pemesanan. Sehingga terciptanya perjanjian elektronik dapat lahir pada saat diterimanya penawaran atau pemesanan tersebut.¹¹⁵ Akibat dari proses penerimaan dari tawaran atau pesanan dapat diasumsikan para pihak telah menjalankan tawar-menawar. Akibat dari diterimanya pesan elektronik tersebut para pihak (konsumen dan driver) telah mencapai kesepakatan dan terciptanya perjanjian online.

Pernyataan dari konsumen yang menawarkan merupakan bentuk dari keinginan untuk mengikat diri dalam suatu perjanjian. Ini adalah perumusan dari penawaran yang menyatakan kehendak dari pihak yang menawarkan untuk mengikat diri dalam perjanjian. Pernyataan dari pihak penawarlah yang membuat pihak penerima untuk menerima tawaran perjanjian. Dalam transaksi elektronik perjanjian mengikat para pihak, jika pihak penerima menerima tawaran pesan elektronik yang dibuktikan dari balasan atau respon dari tawaran pesan elektronik tersebut. Balasan atau respon dari penerima inilah yang menjadi dasar terciptanya kesepakatan untuk saling mengikat diri dalam perjanjian elektronik. Terhitung dari pesan balasan diterimanya tawaran, maka perjanjian elektronik tersebut telah lahir dan mengikat para pihak.¹¹⁶

Dalam KUHPerdara pasal 1266 telah mengatur bahwa pembatalan perjanjian syarat-syarat pembatalan harus terpenuhi, salah satunya harus terdapat wanprestasi dan dimintakan pada hakim pengadilan untuk pembatalan perjanjiannya. Namun jika pembatalan tersebut tidak terdapat syarat yang telah ditentukan undang-undang, berarti pembatalan tersebut melanggar undang-undang. Wanprestasi menurut Salim H.S adalah tidak melaksanakan atau tidak terpenuhinya kewajiban yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara para pihak.¹¹⁷

¹¹⁵ Ridwan Khairandy, *Pembruhan Hukum Kontrak sebagai Anisipasi Transaksi Elektronik commerce*, Hal 48

¹¹⁶ Ridwan Khairandy, *Pembruhan Hukum Kontrak sebagai Anisipasi Transaksi Elektronik commerce*, Hal 52

¹¹⁷ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, hal . 98

Membatalkan perjanjian secara sepihak dengan cara tidak melakukan kewajiban berdasarkan kesepakatan dan tanpa didasari alasan yang cukup menurut undang-undang, dapat dikatakan sebagai perbuatan wanprestasi karena tidak melaksanakan perjanjian yang telah ditentukan bersama.¹¹⁸ Pembatalan sepihak juga melanggar kewajiban hukum yang juga telah ada di luar hukum, yakni kebaisaan untuk selalu beritikad baik dan melaksanakan perjanjian dengan kepatutan, keadilan dan kehati-hatian.

Perbuatan konsumen dengan melakukan pembatalan sepihak dalam layanan Gofood merupakan tindakan wanprestasi yang merugikan driver gojek. Dalam hal ini driver sudah berusaha beritikad baik dengan menjalankan kewajibannya yang telah disepakati dalam perjanjian, seperti driver sudah berjalan ke restoran tetapi dibatalkan secara sepihak oleh konsumen apalagi driver sudah melakukan pengantaran ke alamat konsumen yang telah tercantum dalam aplikasi. Pihak driver sangat dirugikan dalam pembatalan ini, karena telah tercapai kesepakatan dengan pihak driver tetapi tidak ada itikad baik dari konsumen.

Transaksi gofood menurut hukum islam telah dijelaskan dalam Fatwa DSN MUI bahwa transaksi pada prinsipnya boleh dan tidak untuk spekulasi atau untung-untungan.¹¹⁹ Dan kaidah yang berlaku ialah “Pada dasarnya ibarat dalam akad adalah dilihat berdasarkan maksud dan makna, dan bukan pada lafal dan bentuknya,” (Musthafa Az-Zahwaili, *Al-qawaidul Fiqhiyyah wa Tathbiqatuha fil Madzahibil Arba’ati*, Darul Fikr, Juz 1, Hal 403)¹²⁰

Model dari transaksi Gofood, sistem yang diterapkan ialah harga makanan dan ongkos kirim sudah dapat diketahui oleh pihak pemesan. Artinya driver tidak dapat mengambil keuntungan atau menentukan harga sendiri diluar sistem gofood. Jadi transaksi online gofood halal atau diperbolehkan.

2. Analisis Perlindungan Hukum

¹¹⁸ Subekti, *Hukum Perjanjian*, hal. 45

¹¹⁹ Fatwa DSN MUI No: 28/DSN-MUI/III/2012

¹²⁰ Di akses melalui <https://islam.nu.or.id>, Pada 22 Oktober 2020, Pukul 7.30 WIB

Dalam perjanjian kemitraan menjelaskan bahwa hubungan hukum antara Gojek dengan driver adalah hubungan kemitraan, artinya hubungan tersebut sejajar sebagai pelaku usaha bukan sebagai hubungan pekerja. Pelaku usaha dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 adalah 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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Gojek dan driver adalah pelaku usaha yang menyediakan layanan jasa transportasi kepada konsumen secara online. Sedangkan 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.

Akibat dari terciptanya perjanjian maka akan timbul hubungan hukum, karena terdapat hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian. Dan setiap hubungan hukum harus mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum memiliki arti bentuk tindakan hukum kepada para pihak berdasarkan hak dan kewajibannya. Dan perlindungan hukum yang diberikan oleh hukum bisa berupa tindakan preventif atau represif.¹²¹

Perlindungan hukum adalah pengayoman yang diberikan kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikat oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah upaya hukum yang diberikan aparat hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran atau fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹²² Menurut Soetjpto Rahardjo bahwa Perlindungan hukum merupakan upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak sesuai dengan kepentingannya. Dalam hal ini, perlindungan hukum merupakan

¹²¹ Hadjon., M., Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, hal 2-5

¹²² Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, hal. 44

perlindungan yang diberikan oleh hukum yang berkaitan dengan hak dan kewajiban.¹²³ Berkaitan dengan pelaku usaha, mempunyai arti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelaku usaha dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Perlindungan hukum yang didapatkan para pelaku usaha telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen sebagaimana para driver berhak mendapat perlindungan hukum dari Gojek. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak semata-mata hanya mengatur perlindungan hukum untuk konsumen saja, namun dalam pasal 6 disebutkan pula hak yang harus diberikan pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan hukum atas i'tikat tidak baik dari konsumen. Berikut hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen berdasarkan pasal 4, pasal 5, pasal 6, dan pasal 7 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen beserta uraian dalam transaksi layanan Gofood:

a Berdasarkan pasal 4 Hak konsumen adalah:

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

Pada poin a, bahwa konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi. Hal tersebut diberikan oleh konsumen yang memilih pesanan yang akan dipesan pada layanan Gofood tanpa ada unsur paksaan di dalamnya.

Pada poin b, bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam layanan gofood secara jelas memberikan informasi yang benar, jelas, dan

¹²³ Anak Agung Istri Ari Atu Dewi, *Aspek Yuridis Perlindungan Hukum dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas*, hal 54

jujur mengenai harga, ukuran kepada konsumen yang membuka aplikasi gojek terkait menu-menu yang ada dalam layanan Gofood.

Pada poin c, bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Dalam aplikasi Gojek terdapat sarana untuk berkomunikasi dengan driver saat pemesanan berlangsung. Sehingga konsumen dapat mengungkapkan pendapatnya terkait pesanan atau layanan dari driver gofood. Dan driver akan mengkonfirmasi kembali terkait pesanan sudah benar ataukah ada tambahan lewat sarana komunikasi yang disediakan dalam aplikasi Gojek.

b Berdasarkan pasal 5 Kewajiban konsumen adalah:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati

Pada poin a, bahwa konsumen berkewajiban mengetahui petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Sehingga konsumen mengetahui segala prosedur atas pemakaian dan pemanfaatan barang/atau jasa yang digunakannya. Dengan demikian konsumen yang sudah memilih menggunakan pemanfaatan jasa Gofood telah sadar sepenuhnya untuk tunduk dan patuh untuk melakukan pembayaran sesuai apa yang konsumen pesan.

Pada poin b, konsumen berkewajiban beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam melakukan transaksi dalam layanan Gofood konsumen mengharuskan untuk beritikad baik dalam transaksi pemesanan layanan Gofood. Dalam praktiknya konsumen yang melakukan pemesanan gofood tidak beritikad baik dengan tidak melaksanakan transaksi dengan benar dan dapat dikatakan buruk tindakannya dengan melakukan transaksi fiktif dimana driver yang

dirugikan baik dalam segi tenaga, finansial, tidak dapat menerima orderan lain, waktu dan performa menurun.

Pada poin c, bahwa konsumen berkewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Namun pada praktiknya konsumen menghilang dan tidak dapat dihubungi disaat driver melakukan pemesanan di restoran maupun pada saat pengantaran ke alamat konsumen, sehingga mengalami kerugian atas transaksi fiktif yang dilakukan oleh konsumen. Padahal konsumen diawal pemesanan dilayanan Gofood sudah sadar sepenuhnya yang apabila konsumen melakukan pemesanan di layanan Gofood maka harus membayar sesuai apa yang konsumen pesan di layanan Gofood sebagai bentuk itikat baik.

c Berdasarkan pasal 6 Hak pelaku usaha adalah:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik

Pada poin a, bahwa hak pelaku usaha dalam hal ini driver Gofood adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam transaksi yang berlangsung dengan konsumen, driver tidak menerima pembayaran dari konsumen sesuai pesanan dilayanan Gofood apabila terjadi transaksi fiktif karena konsumen menghilang maupun tidak dapat dihubungi.

Pada poin b, menjelaskan bahwa pelaku usaha berhak mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Dalam hal ini konsumen beritikad tidak baik dengan cara menghilang atau tidak dapat dihubungi disaat driver melakukan pemesanan maupun pengantaran ke alamat konsumen. Perlindungan hukum berhak diterima oleh driver dengan mengganti kerugian yang ditanggung oleh driver karena sistem dari gojek yang menggunakan uang driver dahulu dalam

transaksi Gofood. Dan akan dibayarkan konsumen saat pesanan telah diantarkan ke alamat konsumen.

d Berdasarkan pasal 7 Kewajiban pelaku usaha:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan 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

Pada poin a, bahwa kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Dalam hal ini pelaku usaha yaitu driver sudah beritikad baik dalam melakukan prosedur pembelian makanan sesuai pesanan konsumen.

Pada poin b, bahwa driver sudah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai pesanan yang dipesan oleh konsumen. Driver juga berkomunikasi dengan konsumen melalui telepon maupun Gojek chat ketika berada di restoran. Pada poin c, selanjutnya menjelaskan kewajiban pelaku usaha memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Driver Gofood tidak melakukan tindak diskriminatif dengan melebihkan biaya pada makanan, harga makanan sesuai yang tertera pada aplikasi Gojek.

Pada poin d, driver telah membawa makanan dengan baik ke tempat tujuan konsumen. Namun dalam keadaan lain ketika telah mengantarkan ke alamat konsumen, yang terjadi adalah transaksi fiktif.

Pada uraian di atas, menurut Undang-Undang perlindungan konsumen, driver telah melakukan kewajiban sebagai pelaku usaha. Sedangkan, konsumen dengan tidak bertanggung jawab melakukan tindakan wanprestasi berupa tindakan pembatalan sepihak dengan cara tidak bisa dihubungi maupun menghilang sehingga driver selaku pelaku

usaha tidak menerima pembayaran dari pesanan atau transaksi oleh konsumen. Hal tersebut driver selaku pelaku usaha mengalami kerugian karena metode yang digunakan pembayaran tunai. Kerugian yang didapat berupa kerugian uang, waktu, tenaga, performa menurun dan tidak bisa menerima orderan lain.¹²⁴ Kerugian yang dialami driver murni bukan dari kesalahannya, melainkan bentuk i'tikat tidak baik dari konsumen yang tidak bertanggung jawab melakukan wanprestasi berupa transaksi fiktif.

Phillipus M. Hadjon bahwa teori perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.¹²⁵ Penulis kaitkan dalam kasus ini, maka perlindungan hukum preventif yang diberikan driver ialah upaya untuk menghindari kerugian bisa terjadi. Sedangkan perlindungan represif ialah bentuk perlindungan hukum yang diberikan apabila suatu kerugian tersebut telah terjadi.

Upaya perlindungan hukum preventif yang diberikan Gojek ialah adanya ketentuan dalam perjanjian ketentuan penggunaan aplikasi Gojek. Ketentuan perjanjian penggunaan aplikasi Gojek tersebut ialah pembekuan akun konsumen yang telah terbukti melakukan transaksi fiktif yang merugikan driver Gofood.¹²⁶

Sedangkan perlindungan hukum represif yang berikan Gojek atas transaksi fiktif yang merugikan driver ialah memberikan ganti rugi kepada driver berdasarkan bukti yang telah ditentukan oleh gojek.¹²⁷ Dalam hal ini semestinya diberikan oleh driver karena kesalahan ini bukan dari driver melainkan kesalahan dari konsumen. Walaupun dalam perjanjian kemitraan tidak dijelaskan mengenai siapa yang ganti rugi dalam transaksi

¹²⁴ Hasil Wawancara dengan Gogon, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

¹²⁵ Hadjon., M., Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, hal 2-5

¹²⁶ Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek

¹²⁷ Hasil Wawancara dengan Irda, Gojek Semarang, Pada tanggal 23 Juli 2020

fiktif, tapi dari Gojek tetap memberikan ganti rugi kepada driver atas perilaku wanprestasi berupa transaksi fiktif oleh konsumen.

Agar mendapat perlindungan hukum berupa ganti rugi dari Gojek maka driver yang mengalami transaksi fiktif harus menghubungi CS Gojek untuk melaporkan hal tersebut. Setelah menghubungi CS driver akan diarahkan untuk ke kantor gojek setempat untuk menuliskan kronologi dan menunjukkan bukti-bukti transaksi fiktif dari konsumen, seperti screenshot pesanan, struk pembelian makanan, dan pesanan makanan yang telah dipesan.

3. Analisis Ganti Kerugian Akibat Transaksi Fiktif oleh Konsumen

Ganti rugi karena wanprestasi adalah suatu bentuk ganti rugi yang telah dibebankan kepada pihak yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat antara satu pihak dengan pihak lainnya. Ganti kerugian yang dapat dituntut oleh pihak yang dirugikan adalah:¹²⁸

- a Kerugian yang telah dideritanya yaitu berupa penggantian biaya-biaya dan kerugian
- b Keuntungan yang seharusnya akan diperoleh

Pasal 1249 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga memperincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen sebagai berikut:

- a Biaya
- b Rugi
- c Bunga

Biaya dalam pasal ini mempunyai arti biaya atau ongkos yang telah dikeluarkan para pihak untuk mengurus objek perjanjian. Sedangkan bunga memiliki arti keuntungan yang akan dinikmati oleh para pihak. Penggantian biaya-biaya, kerugian dan bunga itu harus merupakan akibat langsung dari wanprestasi dan dapat diduga pada saat sebelum terjadinya perjanjian.¹²⁹

Driver telah menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya yang diterima dari aplikasi Gojek. Hal tersebut merupakan tanggungjawab berdasarkan perjanjian untuk melakukan suatu hubungan hukum yang menimbulkan hak

¹²⁸ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, hal . 100

¹²⁹ Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, hal . 101

dan kewajiban. Ketika driver tidak dapat melakukan tugasnya dengan baik, maka tentu saja driver harus bertanggungjawab sesuai dengan hal yang telah diperjanjikan. Namun ketika driver telah melakukan tugasnya dalam layanan gofood di aplikasi Gojek sesuai apa yang telah diperjanjikan, dan dalam pelaksanaan pengantarannya driver tidak dapat menghubungi konsumen yang melakukan pemesanan (dalam hal ini konsumen tidak lagi memiliki itikad baik dalam melakukan pemesanan), maka sangat tidak adil jika driver harus menanggung segala kerugian yang ditimbulkan sendiri mengingat kesalahan yang terjadi bukan merupakan akibat dari kesalahan driver. Ganti rugi yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat dari tidak dipenuhinya kewajiban dalam perjanjian.¹³⁰

Mengenai siapa yang bertanggung jawab terhadap kerugian driver dalam perjanjian kemitraan terdapat klausul yang menyatakan “Dengan ini mitra menyetujui bahwa PT GI maupun PT AKAB tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian termasuk kerugian tidak langsung yang meliputi kerugian keuntungan, kehilangan data, cedera pribadi, atau kerusakan property sehubungan dengan, atau diakibatkan oleh penggunaan aplikasi Gojek, maupun penyediaan jasa oleh mitra kepada konsumen. Mitra menyetujui bahwa PT AKAB tidak bertanggung jawab atas kerusakan, atau kewajiban, atau kerugian yang timbul karena penggunaan atau ketergantungan mitra terhadap aplikasi Gojek atau ketidakmampuan mitra mengakses atau menggunakan aplikasi Gojek”.

Pasal 1367 KUHPdata menjelaskan “setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh orang-orang yang berada dibawah pengawasannya”.

Dalam perjanjian kemitraan antara Gojek dengan driver, Gojek sebagai perusahaan pengelola kerjasama dengan driver dan menyediakan jasa manajemen operasional para driver dalam menggunakan aplikasi Gojek dan driver sebagai pihak yang melaksanakan antar jemput barang dan atau orang,

¹³⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian*, hal. 45

pesan antar yang telah dipesan oleh konsumen melalui aplikasi Gojek, dan atau jasa lainnya yang terdapat dalam aplikasi gojek dengan kendaraan roda dua milik driver sendiri serta setiap akun yang yang di dapat melalui pendaftaran pada aplikasi Gojek.¹³¹

Berdasarkan pasal 1367 KUHPerdata dan perjanjian elektronik maka Gojek sebagai pihak yang memiliki tugas mengelola keberlangsungan kegiatan penyelenggaraan aplikasi Gojek yang bertanggung jawab atas kerugian yang didapat oleh driver atas pembatalan sepihak oleh konsumen.

Dalam kasus seperti di atas ketika driver meminta pertanggungjawaban kepada Gojek mengenai pelayanan pemesanan makanan melalui aplikasi Gofood, yang dimana konsumen menghilang, konsumen tidak dapat dihubungi dan tidak membayar harga makanan tersebut kepada driver, selain itu driver juga mengalami kerugian dalam hal uang bahan bakar motor yang dikeluarkan pada saat proses menuju restoran dan pengantara serta menyebabkan performa menurun yang nantinya berakibat putusnya hubungan kemitraan dengan Gojek. Gojek memberikan ganti rugi kepada driver berupa mengganti segala kerugian yang diderita driver sesuai dengan nominal yang tertera pada struk pembelian makanan.

Hasil wawancara dengan beberapa driver gofood, bentuk perlindungan hukum dari Gojek berupa pemberian ganti rugi sesuai dengan struk belanja, tetapi tidak disertai dengan biaya atau ongkos pengiriman. Dalam hal ini driver telah melaksanakan prestasi secara penuh sehingga ekspektasinya mendapat ganti kerugian yang dihitung berdasarkan keuntungan yang seyogyanya diperoleh karena telah memenuhi prestasinya.

¹³¹ Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik transaksi fiktif pada layanan Gofood oleh konsumen merupakan perilaku tidak bertanggung jawab oleh konsumen yang mana ketika driver menerima pesanan Gofood dari konsumen dari aplikasi Gojek namun saat pengantaran konsumen tidak dapat dihubungi, baik melalui chat atau telepon. Perilaku konsumen tersebut merupakan tindakan wanprestasi dari perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak dalam aplikasi Gojek. Sehingga driver mengalami kerugian karena biaya pembelian pesanan ditalangi oleh driver.
2. Perlindungan hukum terhadap kerugian driver yang diberikan Gojek atas transaksi fiktif pada layanan Gofood yang dilakukan konsumen yang tidak bertanggung jawab mendapat ganti rugi dari pihak Gojek. Lima informan yaitu driver Gojek, tiga diantaranya mendapat ganti rugi dari Gojek, dengan cara driver harus menghubungi secara berkala maksimal 30 menit, jika tidak ada jawaban dari konsumen, driver disarankan menuju ke kantor gojek setempat dengan membawa bukti objek pesanan, bukti transaksi dalam aplikasi dan struk pembelian serta membuat laporan transaksi fiktif kepada kantor Gojek setempat. Dan dua driver yang mendapat transaksi fiktif memilih mengikhlaskan tidak meminta ganti rugi kepada Gojek karena proses yang ribet dan membutuhkan waktu yang lama. Ganti rugi yang diberikan Gojek berdasarkan nominal yang tertera dalam struk pembelian dan akan diberikan melalui tranfer dalam aplikasi driver. Gojek tidak memberikan ganti rugi bunga atau keuntungan yang seharusnya driver dapatkan. Sedangkan akun Gojek konsumen yang melakukan transaksi fiktif dibekukan oleh Gojek sehingga akun Gojek konsumen tidak dapat digunakan kembali untuk bertransaksi dalam aplikasi Gojek.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepada Gojek untuk menambahkan klausul dalam perjanjian kemitraan untuk memberikan ganti rugi terhadap driver mengalami kerugian diluar kesalahannya.
2. Kepada Gojek untuk mengembalikan ganti rugi kepada driver atas transaksi fiktif oleh konsumen secara penuh sesuai dengan pasal 1249 KUHPerdara yaitu mengganti kerugian berupa biaya, rugi dan bunga.
3. Driver sebenarnya bisa meminta ganti rugi kepada konsumen yang telah melakukan wanprestasi, tapi mengalami kesulitan karena konsumen yang tidak dapat dihubungi atau menghilang sehingga tidak diketahui keberadaannya oleh driver.
4. Diharapkan kepada konsumen agar tidak melakukan transaksi fiktif, karena hal tersebut dapat menimbulkan kerugian kepada driver Gofood

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anak Agung Istri Ari Atu Dewi, *Aspek Yuridis Perlindungan Hukum dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas*, Jurnal Pandecta, Vol. 13, No. 1, 2018.
- Asyhadie, Zaeni, *Hukum Bisnis Prinsip dan pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002.
- Abdul Ghofur Anshori, *Pokok-Pokok Perjanjian Islam di Indonesia*, Yogyakarta: Citra Media, 2006
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992.
- Hadjon M., Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya., Bina Ilmu, 1987.
- Kansil dan Christine kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Indoenia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta, 1999.
- Mokhammad Najih & Soimin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Malang, Setara Press, 2016.
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2012
- Nadzir, Muhammad, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Sutan Mohammad, J,S. Badudu, *Angkutan Umum dan Problematika*, Jakarta: PT. Integraphic, 2012
- Satjipto Rahardjo, *Teori Hukum Strategi tertib manusia linmas ruang dan General*, Yogyakarta, Genta Publishing, 2010.
- Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik Penyusunan Kontra*, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2007

Tjakranegara, Soegjitna, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995.

Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung, Unila, 2007

Wirjono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju, 2011.

Zainuddin, Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014.

Skripsi

Adri Inggil Makrifah, “*Kepastian Hukum Terhadap Fitur “Shopping” dalam Aplikasi Layanan Go-Jek*” (Skripsi— Universitas Hasanuddin, Makassar, 2017).

Abi Nubli, Skripsi “*Analisi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Industri Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Kasus: PT. Gojek Pekanbaru)*” Pekanbaru: UIN SUSKA RIAU, 2019

Dwi Suryati Ningsih, berjudul “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanggung Resiko Dalam Pengantaran Makanan Pesanan Via Gofood*” (Skripsi- , Universitas Islam negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2018)

Putroe Tisara Mentari “*Pertanggung Risiko Pada Pemesanan Makanan Via Go-Food Di Banda Aceh Dalam Perspektif Akad Ijarah Bi Al-Amal*” (Skripsi- Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh, 2019)

Jurnal

Kurnianti, *Komunikasi Pemasaran Transportasi Online NGuberJEK*, Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media Vol 1, No 1, 2017.

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

Ridwan Khairady, *Pembaharuan Hukum Kontrak sebagai Antisipasi Transaksi Elektronik Commerce*, Yogyakarta: Artikel Jurnal Hukum UII, 2001

Wahyunisetyawati, Endang, *Dilema Pengaturan Transportasi Online*, (Jurnal Rechtsvinding ISSN 2089-9009)

Wiratri Anindhita Dkk, “*Analisis penerapan teknologi komunikasi tepat guna pada bisnis transportasi ojek online*”, Paper presented at Prosiding seminar nasional INDOCOMPAC, Jakarta, 2016.

Website

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56795249c6e94/menyibak-tanggung-jawab-hukum-penyedia-aplikasi-transportasi-broleh-bimo-prasetio-dan-sekar-ayu-primadani/> pada tanggal 06 februari 2020 pukul 06:45 WIB

<https://www.gojek.com> pada tanggal 06 februari 2020 pukul 09:05 WIB

<https://jatim.tribunnews.com/2017/07/12/driver-ojek-online-ini-berani-cancel-orderan-di-depan-pelanggan-alasannya-bikin-netizensalut>, diakses Pada 4 april 2020 Pukul 21.00 WIB

<https://news.detik.com/berita/d-4796635/viral-belasan-ojol-di-serang-kena-order-fiktif-kirim-makanan-ke-rumah-kosong> pada tanggal 06 februari 2020 pukul 11:42 WIB

https://www.academia.edu/24560772/Teori_Kesepakatan, Diakses tanggal 1 Mei 2020, Pukul: 14.10 WIB

Wawancara

Wawancara dengan Gogon, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

Wawancara dengan Irda, Gojek Semarang, Pada tanggal 23 Juli 2020

Wawancara dengan Ahmad, Driver Gojek, Pada tanggal 10 Juli 2020

Wawancara dengan Nizar, Driver Gojek, Pada tanggal 14 Juli 2020

Wawancara dengan Fafa, Driver Gojek, Pada tanggal 9 Juli 2020

Wawancara dengan NF, Driver Gojek, Pada tanggal 14 Juli 2020

Undang-Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

1. Sudah berapa lama Anda bermitra sebagai driver Gojek?
2. Selain jasa ojek online, apakah Anda sering menerima transaksi layanan Gofood?
3. Selama menerima transaksi Gofood, pernahkah Anda mendapatkan transaksi fiktif?
4. Jika pernah, bagaimana kronologinya?
5. Bagaimana respon atau apa yang Anda lakukan saat mendapatkan transaksi fiktif Gofood?
6. Apakah Anda mendapatkan ganti rugi dari transaksi fiktif?
7. Kerugian apa yang Anda dapatkan dari transaksi fiktif?
8. Siapakah yang memberikan ganti rugi transaksi fiktif?
9. Bagaimana sistem pemberian ganti rugi dari transaksi fiktif?
10. Menurut Anda, sudah adilkah pemberian ganti rugi yang diberikan?

Lampiran foto



Wawancara dengan saudara Irda "manager ojek" di Gojek semarang



Wawancara dengan saudara Gogor, ketua komunitas Alap-Alap Terboyo



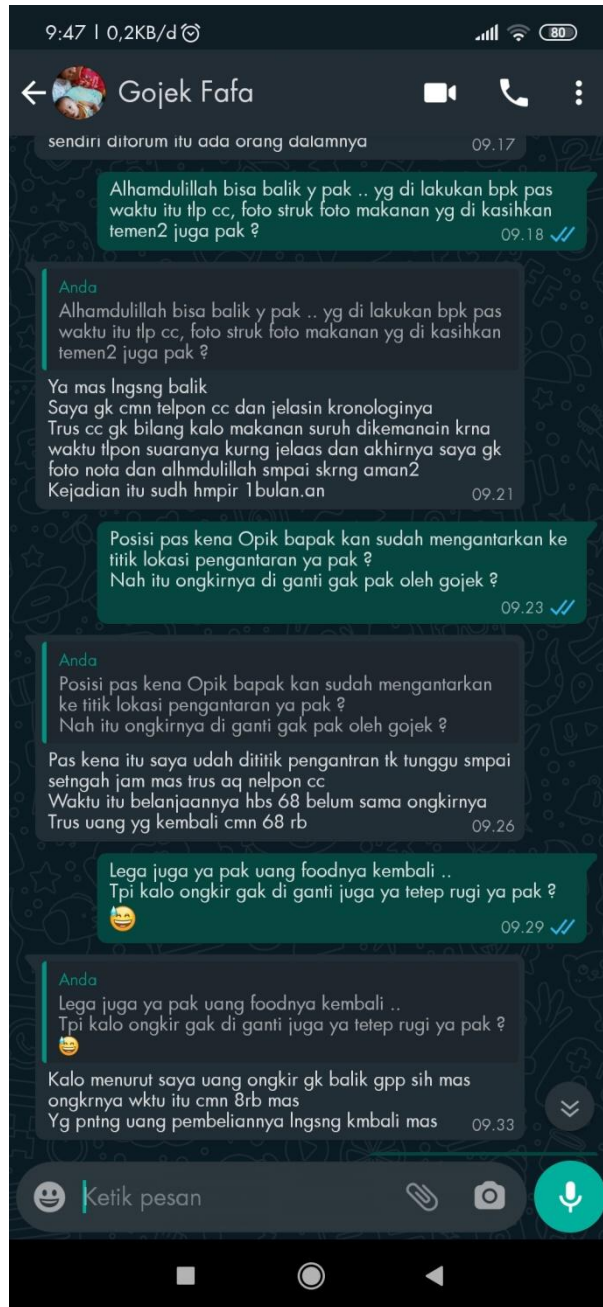
Wawancara dengan saudara NF, Driver Gojek Semarang



Wawancara dengan saudara Nizar, Driver Gojek Semarang



Wawancara dengan saudara Ahmad, Driver Gojek Semarang



Wawancara online dengan saudara Fafa, Driver Gojek Semarang