

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang cukup pesat memberikan pengaruh perubahan sosial yang sangat besar terhadap manusia. Pengaruh dari kemajuan teknologi terlihat pada perubahan cara orang melakukan transaksi, terutama dalam dunia bisnis. Hal yang mendorong kegiatan bisnis dalam kemajuan teknologi yaitu kemudahan untuk melakukan transaksi.¹ Kegiatan bisnis yang dilakukan secara *online* ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat dengan *E-Commerce*.²

E-Commerce adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen dan perdagangan dengan menggunakan jaringan komputer yaitu internet.³ Hal ini memungkinkan perusahaan berinteraksi dan bekerja sama secara terus menerus dalam pengembangan produk, pemasaran, pengiriman, pelayanan dan dukungan teknik.⁴ Dalam konteks bisnis, *E-commerce* membawa dampak transformal yang menciptakan paradigma baru dalam bisnis.⁵ *E-Commerce* juga merupakan media elektronik yang menunjang dan mengalami peningkatan yang sangat pesat dan

¹Agus Raharjo, *Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, (Bandung: PT. CitraAditya Bakti, 2002), hlm 1.

²Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam sistem Hukum Indonesia*, (Jakarta: Refika Aditama, 2010), hlm 1.

³Abdul Hlmim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*, (Bandung: Nusa Media, 2017), hlm 11.

⁴Oviliani Yenty Yuliana, *Penggunaan Teknologi Internet dalam Bisnis Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Universitas Surabaya Vol II, No. 1, Mei 2000*, hlm 44.

⁵Chandra Gregorius, *Pemasaran Global Edisi I*, Andi, (Yogyakarta, 2001), hlm 35.

memberikan banyak kemudahan dalam melakukan proses pemasaran.⁶ Menurut Sutan Remy transaksi *E-commerce* adalah transaksi dagang antara penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa, atau mengambil alih hak yang dilakukan dengan media elektronik (*digital medium*) yaitu internet dan para pihak tidak hadir secara fisik.⁷ Transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik.⁸ *E-Commerce* dapat dilakukan bebas tanpa batas, para penjual dan pembeli dalam transaksi ini tidak harus bertemu langsung antara satu dengan yang lainnya. Kontrak dalam *e-commerce* jika ditinjau dengan hukum perjanjian di Indonesia yang bersumber pada KUHPdata Pasal 1338 adalah sah karena Pasal 1338 menganut sistem kebebasan berkontrak. Asas ini biasa juga disebut sebagai sistem terbuka, artinya pihak bebas untuk mengadakan perjanjian dengan siapapun dan luasnya perjanjian bebas ditentukan sendiri oleh para pihak. Tetapi tetap ada batasannya, yaitu selama kebebasan itu tetap berada di dalam batas-batas persyaratannya, serta tidak melanggar hukum, kesusilaan dan ketertiban umum.⁹ *GO-FOOD* merupakan salah satu layanan *e-commerce* yang sangat menunjang dalam aplikasi GOJEK. *GO-FOOD* berupa sebuah fitur layanan yang disediakan oleh GOJEK yang melayani

⁶Bertha Silvia Sutejo, *Internet Marketing: Konsep dan Persoalan Baru Dunia Pemasaran*, Jurnal Manajemen, (Surabaya: Vol. 6, No. 1, November 2006), hlm 43.

⁷Sutan Remy S, *Kompilasi Hukum Kontrak, Bagian ke Empat*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm 284.

⁸Cita Yustisia Serfiani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm 99.

⁹Tami Rusli, *Asas Kebebasan Berkontrak Sebagai Dasar Perkembangan Perjanjian di Indonesia*, Jurnal Perantara Hukum, (Bandar Lampung. Vol 10, No 1, Januari 2015), hlm.27.

food delivery service. *GO-FOOD* tidak hanya terdiri dari restoran mewah saja, melainkan terdiri dari usaha masyarakat kecil seperti pedagang kaki lima, hingga makanan hasil karya industri. Di sisi lain *GO-FOOD* berusaha hadir sebagai perangsang pertumbuhan konsumen dengan standar pelayanan yang tinggi dan ketepatan dalam *delivery service* selalu dijunjung untuk memuaskan para konsumen.¹⁰

Di dalam layanannya, *GO-FOOD* menyediakan berbagai macam referensi dan tipe makanan disertai dengan harga dan gambar dimana konsumen dapat dengan bebas dan leluasa untuk memilihnya. Setelah permintaan layanan dilakukan maka sistem dalam aplikasi dapat mendeteksi lokasi konsumen dan mengirimkan informasi lokasi tersebut kepada *driver*. Fitur *GO-FOOD* pada aplikasi GOJEK mempermudah layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang tidak dapat membeli makanan secara langsung di restoran yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan sendiri.¹¹ Namun, banyak ditemukan kelemahan melalui layanan *GO-FOOD* pada aplikasi GOJEK ini karena mekanisme pembayaran pemesanan makanan dalam aplikasi ini membebankan kepada *driver* untuk membayar makanan yang dipesan oleh konsumen terlebih dahulu dengan menggunakan biaya pribadi milik *driver*, dan apabila konsumen melakukan pembatalan secara sepihak tanpa kesepakatan antara kedua belah pihak maka *driver* akan mendapatkan kerugian.

¹⁰Muhammad Fahri, *Strategi Marketing Publik Relations GO-FOOD dalam Pembentukan Citra Perusahaan di Kota Surabaya*, Jurnal Commonline Universitas Airlangga, (Surabaya : Vol V, No 1. 2016), hlm 62.

¹¹*Ibid.*

Berikut beberapa contoh kasus beberapa tahun terakhir mengenai pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen di beberapa kota di Indonesia:

Tahun	Kasus
2018	Terjadi di kota Magelang yaitu pesanan sekotak donat dan segelas minuman dibatalkan begitu saja oleh konsumen.
2019	Terjadi di Kawasan Perttarni, Makassar yaitu <i>driver</i> sudah jauh mengantar makanan, tetapi konsumen tersebut tidak mau membayar.
2020	Terjadi di Sidoarjo, 12 porsi makanan dibatalkan begitu saja tanpa alasan.
2021	Terjadi di Makassar seorang <i>driver</i> mendapat pesanan 8 porsi <i>crepes</i> yang harus menanggung rugi karena pesannya dibatalkan secara tiba-tiba.

Berdasarkan fakta yang ditemukan penulis dalam penelitian dengan cara mewawancarai *driver* GOJEK. Peneliti menemukan kasus di perkumpulan GOJEK Martubung Medan, bahwa benar *driver* mengalami pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen, berikut ini contoh kasus *driver* yang mengalami pembatalan sepihak dari konsumen tanpa penjelasan, pembatalan sepihak dari konsumen dengan pemberitahuan mendadak dan pembatalan sepihak dari konsumen dilakukan setelah pembelian makanan.¹²

¹²Wawancara dengan saudara Jedidzah Sigalingging, Selaku *driver* GOJEK Kota Medan, Hari Minggu 10 April 2022.

Berdasarkan hal-hal yang dimaksud di atas maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul **“PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PEMBATALAN ORDER PEMBELIAN MAKANAN SECARA SEPIHAK OLEH KONSUMEN MELALUI LAYANAN GO-FOOD PADA APLIKASI GOJEK”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap *Driver Online* Atas Pembatalan *Order* Pembelian Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan *GO-FOOD* Pada Aplikasi GOJEK?
2. Apa Upaya Hukum yang dilakukan oleh *Driver* Apabila Mengalami Kerugian Akibat Pembatalan *Order* Pembelian Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan *GO-FOOD* Pada Aplikasi GOJEK?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum atas pembatalan *order* pembelian makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan *GO-FOOD* pada aplikasi GOJEK.
2. Untuk mengetahui Upaya Hukum yang dilakukan oleh *driver* apabila mengalami kerugian akibat Pembatalan *Order* Pembelian Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan *GO-FOOD* Pada Aplikasi GOJEK

D. Manfaat Penelitian

Dalam penulisan ini manfaat dari penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat berkontribusi sebagai bahan kajian atau referensi terhadap perkembangan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab atas pembatalan sepihak oleh pembeli dengan sistem pembayaran *cash on delivery* melalui layanan *GO-FOOD* pada aplikasi GOJEK

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang perlindungan hukum bagi *driver* terhadap konsumen yang melakukan pembatalan *orderan* makanan (*GO-FOOD*) dalam sistem pembayaran yang dilakukan ditempat (*Cash On Delivery*) dan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi *driver*, terutama terhadap *driver* yang pernah mengalami kejadian pembatalan *orderan* makanan (*GO-FOOD*) yang dilakukan oleh konsumen dalam sistem pembayaran ditempat (*Cash On Delivery*), sehingga *driver* dapat meminta pertanggungjawaban atas kerugian yang para mitra *driver* alami akibat pembatalan yang dilakukan oleh konsumen, dan agar konsumen dapat bertanggungjawab, lebih teliti dan cermat saat akan melakukan *orderan* makanan yang diinginkan.

3. Manfaat Terhadap Peneliti

- a. Memberikan pengetahuan bagi penulis untuk menjawab pokok masalah yang dikaji dalam penelitian ini.
- b. Untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh gelar sarjana hukum program studi ilmu hukum bagian hukum perdata di Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Hukum merupakan ketentuan dan tata tertib dari masyarakat, hukum dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan untuk mencapai keadilan dan kepastian hukum.¹³ Sehingga diperlukan perlindungan hukum yang merupakan segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada beberapa saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam bentuk seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum.¹⁴ Perkembangan ilmu hukum tidak terlepas dari teori hukum sebagai landasannya dan tugas teori hukum adalah untuk menjelaskan nilai-nilai hukum hingga dasar-dasar filsafatnya yang dalam.¹⁵ Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, tetapi dalam manifestasinya bisa berwujud konkrit. Sesuatu ketentuan hukum baru dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapan adalah kebaikan. Kebahagiaan yang sebesar-besarnya dan

¹³Manufactures' Finance Co, "Equality", *Supreme Court Of United States*, Jurnal Westlaw, diakses melalui <https://1next.westlawdoc>, diakses tanggal 10 Mei 2022, diterjemahkan oleh Google Translate, 1935, hlm 5.

¹⁴Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Ui Press, 1984), hlm 133.

¹⁵W. Friedman, *Teori dan Filsafat Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo, 1993), hlm 2.

berkurangnya penderitaan.¹⁶ Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.¹⁷ Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁸ Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁹ Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.²⁰

¹⁶Lili Rasjidi, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), hlm 79.

¹⁷Philipus Hadjon, *Perlindungan Hukum Rakyat Di Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987), hlm 45.

¹⁸Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm 54.

¹⁹C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 1989), hlm 102.

²⁰Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), hlm 10.

2. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (penyelesaian), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Menurut Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni:

- a. Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.²¹ Hal ini terdapat dalam peraturan perundang undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
- b. Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.²² Hal ini merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

²¹Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Rakyat Di Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987), hlm 5.

²²*Ibid*, hlm 10.

B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris, yakni *Consumer* atau dalam bahasa Belanda *Consument*. Konsumen secara harfiah bisa diartikan sebagai “orang yang memerlukan, membelanjakan, atau menggunakan, pemakai atau pembutuh. Adapun pengertian konsumen dapat diartikan juga sebagai ”orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau ”sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.²³ Berdasarkan keterangan dari Philip Kotler definisi konsumen ialah semua pribadi dan lokasi tinggal tangga yang melakukan pembelian atau mendapat barang atau jasa guna dikonsumsi secara pribadi.

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.²⁴

Menurut Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh cara lain, seperti pemberian, hadiah dan undangan. Mariam Darus Badrul Zaman memberikan definisi dengan cara mengambil alih

²³Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Garfika, 2008), hlm 22.

²⁴Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*, (Bandung: CitraUmbara, 2007), hlm 2.

pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, bahwa konsumen adalah Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.²⁵

Selanjutnya, Az. Nasution membagi pengertian konsumen dilihat dari tujuan penggunaan barang dan/atau jasa, yaitu:

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

2. Hak Konsumen

Hak Konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No.8 Tahun

1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:²⁶

²⁵Dalam Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2012), hlm 16.

²⁶La Ode Haeruddin, *Hak & Kewajiban Konsumen Yang Harus Diketahui*, dikutip dari <https://faktual.net>, diakses pada 24 Maret 2022 Pukul 10:47.

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

3. Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:²⁷

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

C. Tinjauan Umum Tentang GOJEK

1. Pengertian GOJEK

GOJEK adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. GOJEK bermitra dengan para pengendara ojek berpengalaman dan menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, dan berpergian ditengah kemacetan.

Dengan menggunakan aplikasi GOJEK, konsumen dapat memesan GOJEK (*driver*) untuk mengakses semua layanan dalam aplikasi

²⁷La Ode Haeruddin, *Hak & Kewajiban Konsumen Yang Harus Diketahui*, dikutip dari <https://faktual.net>, diakses pada 24 Maret 2022 Pukul 10:47.

GOJEK. Konsumen hanya cukup memasukkan alamat untuk mengetahui biaya yang akan dikeluarkan. Jika penyedia layanan menerima permintaan konsumen, aplikasi akan memberitahu konsumen dan memberikan informasi mengenai penyedia layanan, termasuk nama *driver*, nomor polisi kendaraannya, foto *driver*, nomor telepon *driver*, detail pembayaran, dan nomor pesanan. Aplikasi GOJEK juga memungkinkan konsumen untuk melihat perkembangan *driver* menuju titik penjemputan secara langsung/*real time*.²⁸

2. Hubungan Para Pihak dalam GOJEK Indonesia

a. PT. GOJEK Indonesia

PT. GOJEK Indonesia merupakan sebuah perusahaan jasa layanan transportasi yang menggunakan armada ojek sepeda motor yang disebut driver GOJEK. PT. GOJEK Indonesia merekrut para calon tukang ojek dengan menyeleksinya terlebih dahulu berdasarkan persyaratan dan jaminan. Adapun peran PT. GOJEK Indonesia adalah sebagai sarana penghubung antara para pengguna GOJEK dengan *driver* GOJEK dengan menciptakan aplikasi GOJEK yang mudah digunakan. Selain itu, apabila terjadi kecelakaan atau barang hilang, maka PT. GOJEK Indonesia akan membantu membayarkan biaya pengobatan yang sesuai dan menutupi kerugian barang yang hilang hingga nominal Rp 2.000.000,-(dua

²⁸GOJEK.com”tentang GOJEK”, dikutip dari <http://www.okezone.com>, diakses, Selasa 24 Mei 2022, Pukul 12:00.

juta rupiah) PT. GOJEK Indonesia juga memberikan beberapa atribut kepada setiap driver dan bonus tambahan.

b. *Driver* GOJEK

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

c. Konsumen

Konsumen yang dimaksud ialah para pengguna layanan pada aplikasi GOJEK, yang di dalam bidang pengangkutan lazimnya disebut penumpang.²⁹

3. Macam-macam Layanan GOJEK Indonesia³⁰

a. *GO-SEND*,

merupakan layanan antar jemput barang untuk mengantarkan barang tersebut kepada orang yang dituju.

b. *GO-CAR*,

merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang dituju menggunakan mobil.

c. *GO-RIDE*,

²⁹wikipedia”GOJEK”, dikutip dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek#>, diakses, selasa 6 juni 2022, Pukul 14:00.

³⁰Tribunnews“layanangojek” dikutip dari <https://www.tribunnewswiki.com/2019/07/22/gojek> diakses 8 juni 2022 pukul 14:11.

merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang dituju menggunakan sepeda motor.

d. *GO-FOOD*, merupakan layanan pesan antar makanan

Salah satu fitur layanan yang tersedia pada aplikasi GOJEK adalah *GO-FOOD*, yaitu layanan pesan antar (*delivery*) yang diberikan perusahaan GOJEK untuk membelikan dan mengantarkan pesanan makanan kepada penggunanya. Layanan pesan antar makanan ini memiliki total 35.000 restoran yang telah terdaftar dalam aplikasi GOJEK di 10 kota. Cara memesan makanan pada aplikasi *GO-FOOD* cukup dengan memilih restoran pada aplikasi, memilih menu makanan dan kemudian muncul total harga yang harus dibayar. Informasi kemudian terkirim ke *server* GOJEK dan sistem informasi GOJEK meneruskan informasi ke *driver* yang berada disekitar lokasi. *Driver* menerima orderan, memesan makanan yang dipesan dengan membayar terlebih dahulu pesanan tersebut, kemudian mengantarkan makanan ketempat yang ditentukan pemesan. Keberadaan fitur *GO-FOOD* pada aplikasi GOJEK mempermudah layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang tidak dapat membeli makanan secara langsung di restoran yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan sendiri. Cara memesan makanan pada aplikasi *GO-FOOD* cukup dengan memilih restoran pada aplikasi, memilih menu makanan dan kemudian muncul total harga yang harus dibayar. Informasi

kemudian terkirim ke *server* GOJEK dan sistem informasi GOJEK meneruskan informasi ke *driver* yang berada disekitar lokasi. *Driver* menerima *orderan*, memesan makanan yang dipesan dengan membayar terlebih dahulu pesanan tersebut, kemudian mengantarkan makanan ketempat yang ditentukan pemesan. Keberadaan fitur *GO-FOOD* pada aplikasi GOJEK mempermudah layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang tidak dapat membeli makanan secara langsung di restoran yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan sendiri.³¹

e. *GO-MART*,

merupakan layanan dimana para *driver* GOJEK dapat membantu konsumen belanja apapun dan di toko manapun, seperti belanja bulanan, elektronik, tiket konser, dan obat-obatan. atau apapun dengan batasan nominal pembelanjaan maksimal Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah)

f. *GO-CLEAN*,

merupakan layanan jasa kebersihan rumah secara panggilan untuk bersih-bersih rumah yang bisa dipanggil melalui aplikasi GOJEK.

g. *GO-MASSAGE*,

merupakan layanan jasa pijat tradisional panggilan untuk datang ke rumah.

³¹ <https://www.gojek.com/blog/gofood/cara-pesan-GO-FOOD/>, bahan diakses 10 juni 2022 Pukul 10:12.

h. *GO-GLAM*,

merupakan layanan jasa kecantikan panggilan, ditujukan untuk konsumen yang ingin melakukan perawatan kecantikan di rumah.³²

³² 43<https://jatimplus.id/driver-online-mitra-atau-buruh>, bahan diakses tanggal 10 juni 2022 Pukul 13:00.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup

Ruang lingkup adalah penjelasan tentang batasan sebuah subjek yang terdapat di sebuah masalah. Bila diartikan secara luas ruang lingkup adalah batasan. Batasan yang dimaksud dalam ruang lingkup bisa berupa faktor yang diteliti seperti materi, tempat, waktu dsb. Sementara makna dalam arti sempit ruang lingkup berarti adalah suatu hal atau materi. Dan menurut wikitionary adalah besarnya subjek yang tercakup. Ketika penelitian berlangsung, ruang lingkup dapat dimaknakan sebagai batasan masalah yang dipakai, jumlah subjek yang diteliti, materi yang dibahas, luas tempat penelitian.

Dari perumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan ruang lingkup dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap *Driver* Atas Pembatalan *Order* Pembelian Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan *GO-FOOD* Pada Aplikasi GOJEK?
2. Apa Upaya Hukum yang dilakukan oleh *Driver* Apabila Mengalami Kerugian Akibat Pembatalan *Order* Pembelian Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan *GO-FOOD* Pada Aplikasi GOJEK?

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah termasuk dalam penggolongan yang dilakukan secara penelitian hukum sosiologis dengan cara melakukan survei langsung ke lapangan yaitu terhadap perkumpulan GOJEK di Martubung untuk mengumpulkan data primer dan sekunder yang dapat langsung dari responden melalui wawancara *driver* GOJEK yang bernama Jedidzah Sigalingging untuk dijadikan data atau informasi sebagai bahan dalam penulisan penelitian.

C. Sumber Data

1. Bahan Hukum Primer

Data primer adalah sumber data atau keterangan yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi, maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.³³ Seperti KUHPerdata, peraturan perundang-undangan, dan lain sebagainya

2. Bahan Hukum Sekunder

Data sekunder adalah data yang menjadi sumber bahan penunjang penulisan skripsi ini berupa perpustakaan yang terdiri dari buku-buku hukum, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum.

³³Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm 21.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk atau suatu penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus, ensiklopedia, internet dan lain sebagainya.

D. Metode Pengumpulan Data

Data Untuk sebagai kelengkapan data primer maka alat pengumpulan datanya dengan cara:

1. Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan wawancara langsung melalui tanya jawab dengan responden.
2. Kajian Kepustakaan yaitu metode pengumpulan data melalui literatur yang ada pada kajian kepustakaan yang ada korelasinya dengan permasalahan yang diteliti.

E. Metode Analisa Data

Analisis data merupakan data yang dimanfaatkan untuk menganalisa data penelitian yang diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh kemudian dianalisa secara kualitatif, kalimat-kalimat yang digunakan bersumber dari pandangan para ahli, dan data penulis yang diperoleh dari lapangan. Metode yang digunakan berupa metode berfikir deduktif yaitu dari suatu pernyataan bersifat umum menjadi suatu pernyataan yang bersifat khusus.