

Tinjauan Yuridis Mengenai Pembatalan Pesanan Melalui Aplikasi Ojek Online Di Pangkalpinang Dalam Perspektif Hukum Bisnis

Rahmianti Ranti Pawari¹

¹ Universitas Pertiba, Pangkalpinang, Indonesia.

Info Artikel

Penulis Korespondensi:

Rahmianti Ranti Pawari

✉ ranti.pawari@gmail.com.

Linimasa:

Submit: 03-04-2024

Revisi: 29-05-2024

Diterima: 20-06-2024

Diterbitkan: 30-07-2024

Hal: 250 - 267

Kata Kunci:

[Pembatalan pesnana pengemudi ojek online hukum bisnis.]

Abstrak

[Membahas tentang pembatalan pesanan melalui aplikasi ojek online dari perspektif hukum bisnis, serta implikasi hukum bagi pengemudi ojek online. Dengan metode penelitian yuridis normatif menggunakan pendekatan kasus, hukum, dan analisis. Penelitian ini menggunakan data primer dalam penelitian penulis melakukan wawancara langsung dan observasi lapangan untuk mendapatkan data di lapangan. Hasil kajian menunjukkan bahwa pembatalan sepihak melalui aplikasi merupakan perbuatan melawan hukum, penggunaan layanan pada aplikasi termasuk perjanjian. Serta pembatalan pesanan secara sepihak dapat menimbulkan implikasi hukum bagi pengemudi ojek online. Untuk itu, konsumen yang menggunakan aplikasi diharapkan mematuhi aturan layanan aplikasi ojek online. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada konsumen agar dalam menggunakan jasa dalam aplikasi lebih bertanggung jawab dan beritikad baik, serta memberikan pemahaman hukum bagi pengemudi ojek online apabila terjadi pembatalan sepihak berdasarkan hukum yang berlaku.]



Copyright © 2024 by
Viva Themis: Jurnal
Ilmu Hukum dan
Humaniora.

Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

I. PENDAHULUAN

Di tengah pesatnya kemajuan teknologi dan informasi sekarang, akses informasi tidak terhambat dan terbuka lebar. Hal tersebut ditunjukkan dengan semakin mudahnya kita menerima informasi melalui *smartphone*. Di zaman sekarang penggunaan transportasi dipadukan dengan teknologi dan komunikasi, salah satu contoh munculnya ojek online. Transportasi berbasis online dianggap ekonomis dan efektif, serta cukup diminati masyarakat khususnya masyarakat di Pangkalpinang.

Ojek online merupakan layanan transportasi online berbasis aplikasi dimana pengguna memerlukan aplikasi sebagai media untuk memesan jasa ojek online dan terhubung pada *driver* yang menerima pesanan. Ojek online tidak saja menjadi sarana transportasi, tetapi bisa juga digunakan untuk membeli barang bahkan memesan makanan, sehingga dapat menjadi bagian dari masyarakat khususnya di kota Pangkalpinang. Ojek online ini bertujuan untuk memudahkan aktivitas masyarakat sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju.

Aplikasi ini memungkinkan konsumen untuk memesan layanan sesuai dengan keperluannya seperti *Go-ride*, *Go-car*, *Go-food*, dll. Pesanan tersebut bakal masuk ke aplikasi pengemudi ojek online. Salah satu layanan ojek online yang sangat populer di kalangan masyarakat adalah layanan *Go-food*. *Go-food* adalah layanan ojek online yang merekomendasikan layanan pesan antar makanan, Makanan yang dipilih oleh konsumen menjadi tanggung jawab pengemudi ojek online untuk menanggung pelunasan makanan sekaligus mengantarkan makanan tersebut pada konsumen.

Pesanan *Go-food* yang muncul di akun *driver* ojek online dianggap telah sepakat, karena pemesan sudah memilih makanan dan telah mengetahui dengan jelas harga dan ongkos kirim. Seiring dengan

perkembangan teknologi, tidak terlepas dari masalah yang dapat merugikan. Misalnya, metode pembayaran pada aplikasi ojek online yang dapat menimbulkan kerugian bagi *driver* ojek online.

Saat ini sedang ramai diperbincangkan masyarakat Indonesia khususnya *driver* ojek online terkait pembatalan pesanan secara sepihak di layanan pesan antar makanan. Pembatalan sepihak timbul sebagai akibat dari tindakan pemesan yang tidak beritikad baik dan tidak bertanggung jawab¹.

Pembatalan sepihak bertentangan dengan hukum. Yang dapat diartikan sebagai ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dalam perjanjian². Dalam pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen yaitu konsumen memesan layanan dari *go-food*, namun tiba-tiba pesanan dibatalkan seperti yang sering terlihat karena pesanan tidak sesuai dengan gambar atau keinginan konsumen, pesanan tidak tepat waktu dan kendala lainnya.

Pembatalan tersebut dapat merugikan pengemudi ojek *online*, karena tidak mendapatkan ganti rugi yang telah dikeluarkan untuk membayar pesanan konsumen, serta tidak mendapatkan pembayaran atau upah sesuai kesepakatan di awal pemesanan.

Kita lihat bahwa dalam berbagai kegiatan masyarakat terkait layanan pesan antar makanan melalui ojek online, sering kita dengar kata batal (cancel) dari konsumen. Padahal memesan makanan/minuman melalui aplikasi telah menimbulkan ikatan antara konsumen dan pengemudi ojek online³. Sebagai contoh dan keterangan, pada angka 2

¹Anonim, "Driver ojek Online Berani Cancel Orderan di Depan Pelanggan", www.jatim.tribunnews.com, diakses tanggal 28 november 2022

²Media, "Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum". <http://media.neliti.com/media/publication/146812-ID-pembatalan-perjanjian-sepihak-sebagai-su.pdf>. Diakses pada tanggal 28 November 2022

³Hukum Online, "Hukumnya Melakukan Prank Ojol". www.hukumonline.com. Diakses pada tanggal 29 November 2022

huruf (d) syarat dan ketentuan go-food yang diakses dari laman gojek berbunyi:

"Any cancellation of your order can only be conducted by following the applicable cancellation process. In the event the purchase of product has been acknowledged by merchant and/or picked up by the driver partner, you cannot cancel the transaction. You will be liable for payment of the applicable fees upon receipt of the transaction."

Pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa pembatalan pesanan dapat dilakukan dengan sejumlah proses pembatalan yang sah. Dalam hal ini, pembatalan dapat dilakukan sebelum merchant memproses pesanan dan/atau pesanan belum diambil oleh pengemudi ojek online. Jika sudah diproses atau sudah diambil, maka pesanan tidak dapat dibatalkan, pelanggan sepenuhnya bertanggung jawab atas biaya yang dikeluarkan dalam pesanan tersebut. Dari pernyataan tersebut perlu dipahami bahwa setiap pemesan tunduk pada syarat dan ketentuan yang berlaku sehingga terjadi hubungan keperdataan⁴. Pembatalan sepihak di luar aturan yang berlaku sama dengan melanggar hubungan perdata. Hubungan yang timbul selama proses pemesanan makanan/minuman adalah perjanjian. Pasal 1338 KUHPerdata menjelaskan bahwa:

"segala perjanjian yang dibuat menurut undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian ini tidak dapat ditarik kembali selain atas persetujuan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik".

Perjanjian menurut Tirtodiningrat adalah perbuatan hukum yang didasari oleh kesepakatan antara kedua belah pihak atau lebih yang akibat hukumnya dapat dipaksakan oleh ketentuan undang-undang yang berlaku⁵.

⁴Hukum Online, *Ibid*

⁵Ferry M. Aritonang, "Tinjauan Yuridis Kekuatan Hukum Alat Bukti Atas Surat Perjanjian Pelepasan Hak Dengan Ganti Rugi Studi Putusan Nomor: 107/Pdt.G/2015/PN.Lpb". hlm. 7.

Dalam pengamatan yang dilakukan penulis, ada beberapa kasus pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen aplikasi ojek online. Dimana telah terjadi sejumlah kasus order fiktif, order fiktif adalah order palsu atau fake order yang dilakukan oleh sejumlah oknum dengan sengaja dan sepihak. Beberapa kasus pernah terjadi diantaranya seperti *driver* ojek online yang sedang menerima pesanan makanan, saat sudah sampai pada lokasi tujuan ternyata rumah kosong, hal ini biasa disebut dengan order fiktif yang dilakukan oleh sejumlah oknum untuk merugikan *driver* ojek online.

Begitu juga dengan para tukang ojek online yang sedang mengantri untuk membeli pesanan pelanggannya, ketika hendak mengantarkan pesanan ternyata konsumen membatalkan pesanan tersebut. Padahal pesanan sudah dalam perjalanan ke konsumen. Hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi *driver* aplikasi ojek online dimana terjadi pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen.

Penelitian ini menggunakan tiga (3) teori dalam menjawab dan menganalisis permasalahan. Pertama Teori Pacta Sunt Servanda diposisikan sebagai teori umum, Kedua Teori Perjanjian, teori ini diposisikan sebagai teori penengah atau jembatan, Ketiga Teori Perlindungan Konsumen sebagai teori analisis. Dari situ akan terlihat kebijakan hukum terhadap pembatalan pesanan melalui aplikasi dilihat dari perspektif hukum bisnis. Oleh karena itu penulis akan menggunakan judul penelitian ini dengan judul “Tinjauan Yuridis Mengenai Pembatalan Pesanan melalui Aplikasi Ojek Online di Pangkalpinang dalam Perspektif Hukum Bisnis”.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian normatif dan empiris ini pada dasarnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya

penambahan berbagai unsur empiris. Adapun metode lain yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Pendekatan Penelitian

Pendekatan ini dilakukan dengan pendekatan yuridis empiris, yaitu penelitian terhadap peraturan perundang-undangan dan pelaksanaannya melalui pengumpulan data, yang berkaitan dengan kewajiban dan tanggung jawab pemerintah daerah terhadap hak pendidikan Anak.

b. Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan, yaitu menelaah dan mempelajari sesuatu hal melalui media kepustakaan, seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal-jurnal, maupun berbagai literature yang berkaitan dengan materi.
2. Penelitian Lapangan, yaitu mendapatkan data secara langsung dilapangan, dalam penelitian ini melakukan wawancara langsung terhadap responden.

c. Sumber Data

1. Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan sebagai hasil wawancara, observasi dan pengamatan.
2. Sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh dengan mempelajari beberapa literature yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

d. Analisis Data

Data yang terkumpul akan di analisa dengan pendekatan kualitatif, yaitu dengan cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis. Data deskriptif analisis adalah data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan di pelajari sebagai sesuatu yang utuh.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tinjauan Yuridis Hukum Bisnis Terhadap Pembatalan Pesanan melalui Aplikasi Ojek Online.

Transportasi ojek online sedang marak dan diminati oleh masyarakat Indonesia sebagai sarana pengangkutan.⁶ Pengangkutan yang dimaksud yaitu tidak hanya orang, tetapi barang dan fitur-fitur lainnya seperti makanan yang kemudian diantarkan kepada konsumen. Adapun pengertian dari transportasi online merupakan layanan transportasi berbasis internet dalam setiap transaksinya mulai dari pemesanan, pemantauan rute, pembayaran hingga penilaian terhadap layanan tersebut. Dengan kehadiran ojek online sangat mempermudah masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas kehidupan sehari-hari. Maka dapat disimpulkan bahwa ojek online merupakan sebuah teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone sehingga dapat memudahkan konsumen untuk menikmati berbagai layanan yang tersedia dengan menerima bayaran.⁷

Salah satu yang menjadi masalah adalah pesanan tersebut menggunakan pembayaran tunai, jika terjadi sesuatu hal-hal yang tidak diinginkan, maka dapat merugikan pihak *driver*. Keluhan yang diderita *driver* dalam layanan *go-food* terkait pembatalan sepihak oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab adalah sulit menghubungi konsumen atau alamat yang dituju tidak nyata. Menurut *driver* ojek online yang diwawancarai oleh peneliti, *driver* ojek online bernama Ghiyat, beliau merupakan teman peneliti yang telah menjadi *driver* ojek online di Pangkalpinang sejak tahun 2016, selama menjadi *driver* ojek

⁶Gojek. 2017. <https://www.go-jek.com/about/> Diakses tanggal 12 Februari 2023.

⁷Gojek. *Ibid*

online beliau pernah mengalami pembatalan sepihak seperti yang baru baru ini terjadi pada dirinya.⁸ Beliau menjelaskan bahwa selama menjadi *driver* ojek online pernah mengalami kasus dimana *driver* ojek online menerima orderan fiktif (palsu), yang dimana pesanan makanan yang telah dibeli oleh *driver* dan hendak mengantarkan pesanan tersebut, konsumen yang memesan makanan tersebut tidak dapat dihubungi lagi. Orderan fiktif merupakan orderan palsu yang dengan sengaja dilakukan oleh oknum dengan tujuan tertentu.⁹

Driver juga menjelaskan bahwa dalam sebulan bisa mendapatkan 2-3 kali kasus orderan fiktif (palsu) dan 3-4 kali kasus pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab.¹⁰ Seperti baru-baru ini yang terjadi kepada beliau dimana *Driver* menerima orderan Pizza Hut Delivery (PHD) yang berlokasi di Gedung Hamidah, Jl. Jendral Sudirman, Opas Indah, Taman Sari, Pangkalpinang pengantaran pesanan pizza di tunjukan untuk daerah kace timur atau daerah mendo barat. Tidak dipenuhinya kewajiban konsumen ini merupakan bentuk dari kelalaian atau wanprestasi terhadap ojek online. Konsumen tidak mengikuti informasi dengan baik sebelum melakukan pemesanan makanan, dimana yang seharusnya dalam angka 2 huruf f Syarat dan Ketentuan *Go Food* yang berbunyi: "Anda hanya dapat melakukan pembatalan atas Transaksi sebelum Mitra melakukan pembelian produk." tersebut tidak seharusnya dilakukan.

Kemudian pada pasal 1338 KUHPerdara mengatakan "semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku

⁸Wawancara dari (Bapak Ghiyat)

⁹Edi Irgi Ardiansyah. Analisis menghindari terjadinya Fraud atas Ordean fiktif Driver Go-jek guna meningkatkan Laba dari Poin(studi kasus pada PT, Gojek kota Probolinggo). 2019. hlm 28

¹⁰Wawancara dari (Bapak Ghiyat) Op.cit.,

bagi mereka yang membuatnya.¹¹Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.”Kepada konsumen diharapkan dapat bijak dalam hal ini.Kemudian, saat terjadinya pembatalan pemesanan makanan, konsumen tidak ada niatan untuk mengganti rugi, hal ini juga bertentangan dengan itikad baik dalam melakukan pembelian barang. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pasal 1313, dijelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.¹²

Sedangkan menurut Prof. Subekti, peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.¹³Perjanjian yang sah tidak dapat ditarik kembali secara sepihak, perjanjian tersebut mengikat pihak-pihaknya, dan tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja.

Jadi jika dikaitkan dengan keputusan HogeRaad tahun 1919, pendapat Meyers juga Suharnoko, konsep perbuatan melawan hukum dapat diterapkan pada perkara pembatalan perjanjian secara sepihak, dan salah satu pertimbangan hukumnya adalah bahwa suatu pembatalan sepihak dapat dikatakan merupakan suatu pelanggaran terhadap kepatutan dan bertentangan dengan sikap baik dalam masyarakat.¹⁴

Maka dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk kerugian adalah sebagai berikut:

¹¹Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [KUHPerdata], Pasal 1338.

¹²Kitab Undang-undang Hukum perdata [KUHPerdata], Pasal 1313.

¹³Subekti.Pokok-Pokok Hukum Perdata, Cet. 24 Jakarta: PT. Intermedia, 1992 hlm 48

¹⁴Suharnoko SH., MLI. Hukum Perjanjian : Teori dan Analisa Kasus.edisi pertama cetakan ke 3. 2004.hlm 32

1. Ongkos-ongkos atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan.
2. Kerugian karena kerusakan, kehilangan barang kepunyaan kreditur akibat kelalaian debitur.
3. Bunga atau keuntungan yang diharapkan.

Apabila tidak dipenuhinya suatu perjanjian yang menyebabkan kerugian, maka berdasarkan Pasal 1236 BW: “si berutang adalah wajib memberikan ganti biaya, rugi, dan bunga kepada si berpiutang, apabila ia telah membawa dirinya dalam keadaan tak mampu untuk menyerahkan kebendaannya, atau telah tidak merawat sepatutnya guna menyelamatkannya.”

Selain itu, dalam Pasal 1243 juga ditambahkan sebagai berikut: “penggantian biaya rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.”¹⁵ Dalam Pasal 1249 BW disebutkan pembayaran ganti rugi hanya berupa uang. “Jika dalam suatu perikatan ditentukannya, bahwa si yang lalai memenuhinya, sebagai ganti rugi harus membayar sejumlah uang tertentu, maka kepada pihak yang lain tak boleh diberikan suatu jumlah yang lebih maupun yang kurang daripada jumlah itu.” Namun dalam kenyataannya, tidak hanya kerugian secara materiil yang diderita oleh pengemudi ojek online akibat dari dibatalkannya pesanan secara pihak oleh konsumen.¹⁶Tetapi juga kerugian secara immateriil yang tidak dapat diganti oleh konsumen.

¹⁵Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1243

¹⁶Hukum Online, <http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail//perbuatan-melanggar-hukumatau-wanprestasi> diakses pada 11 Februari 2023

B. Implikasi Hukum bagi Pengemudi Ojek Online Jika Terjadi Pembatalan Pesanan melalui Aplikasi Ojek Online.

Ojek online memang sangat bermanfaat bagi aktivitas kehidupan masyarakat sehari-hari terutama di kota Pangkalpinang, dimana ojek online dapat membantu dan mempermudah masyarakat untuk melakukan kegiatan seperti membeli barang, memesan makanan, bahkan mengantarkan ketempat tujuan dengan sangat mudah hanya dengan melalui suatu aplikasi. Ojek online juga sangat berpengaruh didalam masyarakat terutama dengan mengurangi angka pengangguran, ojek online merupakan solusi bagi ojek pangkalan yang dimana biasanya ojek pangkalan susah untuk mendapatkan konsumen tapi dengan adanya aplikasi ojek online, *driver* hanya menunggu saja dan tidak perlu keliling untuk mencari konsumen.

Dengan semakin canggih nya teknologi yang dapat mempermudah masyarakat, masih saja ada sebagian oknum yang dapat merugikan *driver* ojek online. Dimana oknum-oknum tersebut melakukan suatu orderan fiktif (orderan palsu) untuk membuat *driver* ojek online mengalami kerugian. Oknum-oknum ini dengan sengaja membuat pesanan melalui aplikasi dengan tujuan untuk membuat *driver* ojek online mengalami kerugian.

Salah satu yang menjadi masalah adalah apabila order pada fitur *Go-Food* itu dilakukan dengan pembayaran tunai. Secara tidak langsung apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dapat merugikan *driver* ojek online tersebut.¹⁷ Keluhan kecurangan yang diderita *driver* ojek online yang dilakukan konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam pemesanan

¹⁷Sri Hartati Samhadi, "Itikad baik dalam kebebasan berkontrak", <http://trainingethos.blogspot.com>, di akses tanggal 11 februari 2023

makanan melalui fitur layanan *Go-Food* itu terkait adanya *order* fiktif dan pembatalan *order*.

Ada beberapa indikasi kecurangan yang ditemukan di lapangan terkait *order* fiktif ini, antara lain: *Order* fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang jail/iseng. *Order* fiktif yang dilakukan oleh sesama rekan *driver* ojek online; *Order* fiktif yang dilakukan oleh oknum dalam restoran. Pembatalan order ketika makanan telah dipesan dan dibayarkan oleh *driver* kepada restoran.¹⁸

Sedangkan, kerugian yang diderita oleh *driver* ojek online terkait pemesanan makanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam fitur layanan *GoFood* yang dibayarkan secara tunai, antara lain: Uang yang telah dibayarkan oleh *driver* kepada restoran hilang/hangus, rugi dalam hal waktu dalam perjalanan dan menunggu kabar dari konsumen saat makanan sudah diantar ke tempat konsumen, rugi dalam hal uang bahan bakar motor yang dikeluarkan pada saat proses pengantaran makanan ke tempat konsumen.

Pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen pada transaksi *gofood* menimbulkan kerugian lain yang dialami oleh *driver*, akibat dari pembatalan sepihak dapat dilihat dari segi :

- a. Tenaga *driver*, melakukan pelayanan *gofood* yang dipesan konsumen sepenuh tenaga, tenaga yang dikeluarkan untuk mengendarai motor menuju warung dan lokasi konsumen. *Driver* akan memerlukan tenaga ekstra apabila *driver* belum paham betul lokasi warung yang dituju dan menemukan alamat konsumen yang terkadang tidak sesuai dengan lokasi dalam aplikasi. kerugian segi tenaga

¹⁸Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Raja Grafindo persada. 2015. hlm 22

merupakan akibat yang timbul dari pembatalan sepihak orderan fiktif dan kesalahan sistem atau error.

- b. Financial, kerugian yang sangat tampak pada pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen adalah nominal uang yang dikeluarkan untuk membeli makanan mulai dari nominal yang kecil sampai yang besar, uang bensin, uang untuk membayar parkir restoran dalam mall atau memiliki tempat parkir yang perlu di bayar, dan kerugian uang penghasilan yang seharusnya didapatkan atas upah layanan yang *driver* kerjakan.¹⁹ Kerugian segi financial biasanya terjadi akibat pembatalan sepihak dari orderan fiktif dan kesalahan teknis atau error.
- c. Tidak dapat menerima orderan lain, saat *driver* mengalami pembatalan sepihak maka *driver* tidak bisa menerima orderan lain karena tidak dapat menyelesaikan pekerjaan yang sebelumnya. Pihak perusahaan gojek yang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan adanya pengaduan terlebih dahulu terkait transaksi yang tidak selesai.²⁰ Kerugian tidak dapat menerima orderan lain merupakan akibat yang timbul dari latar belakang orderan fiktif.
- d. Waktu, *driver* menghabiskan waktu untuk mengantri dan menunggu pesanan dibuatkan oleh restoran, dan membutuhkan waktu menghubungi call center perusahaan untuk melaporkan terjadinya pembatalan, pihak perusahaan mengganti rugi atas pesanan yang dibatalkan, namun proses dan prosedur di perusahaan yang perlu di ikuti memerlukan waktu, karena *driver*

¹⁹Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, 2010. hlm 25

²⁰Ibid hlm 30

membutuhkan uang ganti rugi secepatnya. Kerugian dari segi waktu timbul akibat pembatalan sepihak orderan fiktif.

- e. Performa Menurun, performa driver dapat menurun jika performa menurun *driver* akan sulit mendapatkan orderan selanjutnya, faktor yang membuat performa menurun ialah *driver* meng-*cancel* orderan konsumen, atau konsumen membatalkan pesanan, pembatalan yang dilakukan melalui pihak perusahaan untuk menyelesaikan pesanan. Kerugian dari segi performa menurun merupakan akibat yang dilatar belakangi oleh pembatalan sepihak dalam orderan asli, orderan fiktif, kesalahan teknis atau error pada system.²¹

Jika kasus seperti ini terus berlanjut akan sangat berdampak bagi *driver* ojek online, dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan *driver* ojek online, jika *driver* mengalami kerugian akibat dari orderan fiktif kerugiannya yang berupa uang maka pihak ojek online tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh *driver*, para *driver* harus menanggung sendiri kerugian yang dialaminya.²²

Akan tetapi pihak ojek online di kota Pangkalpinang sudah memberikan perlindungan hukum kepada para *driver* apabila terjadi pesanan fiktif, perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak ojek online kepada *driver*nya sebagai bentuk perlindungan untuk saat ini diberikan beberapa penjelasan dan edukasi yang berupa pengumuman atau peringatan yang terdapat di setiap aplikasi khusus para *driver* ojek online yang berupa penyampaian agar para *driver* tetap waspada dan memperhatikan

²¹Ibid. hlm 42

²²Wibisono, Totok, dkk. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Transportasi Gojek Di Kota Semarang: Sebuah Analisis Kualitatif," *Dinamika Sosial Budaya*. 2017. hlm 41

pengumuman mengenai orderan fiktif dan tidak mengambil orderan fiktif yang disampaikan kepada *driver* ojek online sebagai upaya pencegahan agar tidak terjadi penipuan seperti pesanan fiktif yang dapat merugikan *driver* ojek online terutama *driver* yang masih pemula. Menurut *driver* ojek online yang diwawancarai oleh peneliti aplikasi ojek online sekarang sudah lumayan bagus dimana didalam aplikasi ojek online konsumen sudah tidak bisa lagi membatalkan pesannya secara sepihak dalam layanan *go-food*.²³Hal ini dapat mencegah pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen atau oknum-oknum yang dapat merugikan *driver* ojek online.

IV. PENUTUP

Ojek online dan merupakan perbuatan melawan hukum. Pembatalan pesanan yang dilakukan secara sepihak oleh konsumen tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian, saat terjadinya pembatalan pemesanan makanan, konsumen tidak ada niatan untuk mengganti rugi, hal ini juga bertentangan dengan itikad baik dalam melakukan pembelian barang. Pada pasal 1338 KUH Perdata mengatakan “semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku bagi mereka yang membuatnya. Jadi jika dikaitkan dengan keputusan Hoge Raad tahun 1919, pendapat Meyers juga Suharnoko, konsep perbuatan melawan hukum dapat diterapkan pada perkara pembatalan perjanjian secara sepihak, dan salah satu pertimbangan hukumnya adalah bahwa suatu pembatalan sepihak dapat dikatakan merupakan suatu pelanggaran terhadap kepatutan dan bertentangan dengan sikap baik dalam masyarakat. Maka dapat disimpulkan jika permintaan ganti rugi atas pembatalan perjanjian

²³Wawancara dari (Bapak Ghiyat), Loc.cit.,

secara sepihak harus memenuhi adanya pelanggaran hukum dan kerugian yang nyata.

Salah satu yang menjadi masalah bagi pengemudi ojek online merupakan order pada fitur *Go-Food*. Keluhan kecurangan yang diderita *driver* ojek online yang dilakukan konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam pemesanan makanan melalui fitur layanan *go-food* itu terkait adanya order fiktif dan pembatalan secara sepihak. Kerugian yang diderita oleh *driver* ojek online ini terjadi bukan akibat dari kesalahan yang dilakukannya sendiri melainkan perbuatan wanprestasi dari konsumen. Pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen pada transaksi *go-food* menimbulkan kerugian lain yang dialami oleh *driver* dalam fitur layanan *go-food* antara lain: Uang yang telah dibayarkan oleh *driver* kepada restoran hilang/hangus, rugi dalam hal waktu dalam perjalanan, rugi dalam hal uang bahan bakar motor, dapat menurunkan performa *driver*, yang nantinya jika itu terjadi dapat mengakibatkan putusya hubungan kerjasama kemitraan antara *driver* dengan aplikasi ojek online.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, Muhammad. 1992. *Hukum perikatan*. Cet. 3. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.
- Anindya, Prita. 2009. "*Pembatalan Perjanjian Secara Sepihak*", FHUI.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Ikhtisar Indonesia Edisi Ketiga*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Fuady, Munir. 2005. *Perbuatan Melawan Hukum*, Cet. 2, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Fuady, Munir. "*Teori-Teori Besar Dalam Hukum*".
- Gautama, Sudargo. 2000. *Pengertian Tentang Negara Hukum*, Alumni, Bandung.
- Hardijan, Rusli. (1996). *Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law*, Cetakan Kedua. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- HS, Salim. 2008. *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Jaya, Putra. 2007. *Politik Hukum*, Undip Press, Semarang.
- Prodjodikoro, Wirjono. 2011. *Azas-Azas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju.
- Prodjodikoro, Wirjono. 2000. *Perbuatan Melanggar Hukum Dipandang dari Sudut Hukum Perdata*, Mandar Maju, Yogyakarta.
- Purwahid, Patrik. 1988. *Hukum Perdata II, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan Undang-undang*, Semarang: FH Undip.
- Setiawan. 1987. "*Empat Kriteria Perbuatan Melawan Hukum dan Perkembangan dalam Yimsprudensi*", Varia Peradilan No. 16 Tahun II.
- Sjahputra, Imam. 2010. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung.
- Subekti, R. 1992. *Aneka Perjanjian*, PT. Intermedia, Jakarta.
- Subekti, R. 1979. *Hukum Perjanjian*, Cetakan Keenam. Jakarta : Intermedia.
- Subekti. 1992. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Cet. 24 Jakarta: PT. Intermedia.
- Sudarsono. 2007. *Kamus Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudikno, 2008, *Ilmu Hukum*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian : Teori dan Analisa Kasus*, edisi pertama cetakan ke 3.
- Jurnal**
- Devi Tyas Saputri (2018), *Perlindungan Hukum Terhadap Driver Greb Bike atas Orderan Fiktif Undang-Undang perlindungan*

- konsumen dan Hukum islam (studi kasus dipenguyuban solidaritas Greb Tulungagung).
- Edi Irgi Ardiansyah (2019). Analisis menghindari terjadinya Fraud atas Ordean fiktif Driver Go-jek guna meningkatkan Laba dari Poin(studi kasus pada PT, Gojek kota Probolinggo).
- Ferry M. Aritonang, "Tinjauan Yuridis Kekuatan Hukum Alat Bukti Atas Surat Perjanjian Pelepasan Hak Dengan Ganti Rugi Studi Putusan Nomor: 107/Pdt.G/2015/PN.Lpb".
- Purwanto, 2009. "Keberadaan Asas Pacta Sunt Servanda dalam Perjanjian Internasional".Jurnal Mimbar Hukum, Vol. 21 No.
- Wibisono, Totok, dkk. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Transportasi Gojek Di Kota Semarang: Sebuah Analisis Kualitatif," *Dinamika Sosial Budaya*.