

**PENYELESAIAN HUKUM DALAM PEMBATALAN ORDER LAYANAN
GO-FOOD DI PT.GOJEK INDONESIA**



UIN

SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SYARAT MEMPEROLEH
GELAR STRATA SATU DALAM BIDANG ILMU HUKUM**

OLEH:

GANANG AGE NORHERTOWO MARSANTO

NIM: 15340063

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA**

**PEMBIMBING:
FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.**

**ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2020

ABSTRACT

PT. GO-JEK Indonesia is a technology service provider company for transportation services that serve transportation through motorcycle taxi services. The company was founded in 2010 in Jakarta by Nadiem Makarim. Through the Go-Jek mobile application that partners with thousands of trusted drivers to serve transportation, instant courier, shopping and others in the fastest growing cities in Indonesia. Along with its development certainly all the deficiencies in a system based on this application there must be problems, is the Go-Food service. Go-Food is a food delivery service developed by the Go-Jek application. Therefore, with problems in Go-Food services that often occur, especially in the practice of order cancellation, a strong basis for interest in conducting research on problem solving in Go-food service, and analyze the injured party in the practice of canceling orders as well as how the process of solving the problem between the driver and the consumer in the event of the practice of order cancellation in accordance with the provisions of applicable law.

This research uses a type of empirical juridical approach research. namely a study conducted on the actual situation or real situation that occurs in the community with a view to knowing and finding the facts and data needed, after the data is collected it leads to the identification of problems that ultimately lead to problem solving. By using agreement theory, legal relationship theory and dispute resolution. The research results are then processed using descriptive analytical methods.

The results of the research There are 3 factors that cause order cancellations, namely (1) disruption of the Gojek system, (2) consumer neglect and (3) fictitious orders. Drivers and consumers have legal remedies in determining the resolution of problems, right outside and inside the Go-Jek system or application. The parties who choose to use the complaint feature have the same responsibility in maintaining the good name of the parties by withholding criticism, suggestions, and feedback in any form, until the problem is resolved. Settlement through the complaint feature is limited to a solution for refunding, replacing goods, and adding less goods or components. For the problems Gojek as a third party is only as an intermediary to bring together drivers and consumers to solve their problems, outside the Gojek's provisions, either through the court (litigation) or outside the court (non litigation)

Keyword : Go-Food Service, cancel order, Problem Solving.

ABSTRAK

PT. GO-JEK Indonesia merupakan perusahaan penyedia jasa teknologi bagi layanan transportasi yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Melalui aplikasi *mobile* Go-Jek yang bermitra dengan ribuan *driver* terpercaya untuk melayani transportasi, kurir instan, belanja dan lain-lain tercepat di beberapa kota besar di Indonesia. Seiring dengan perkembangannya tentu segala kekurangan dalam sebuah sistem yang berbasis pada aplikasi ini pasti ada kekurangannya, dan salah satunya ialah pada layanan Go-Food. Go-Food merupakan layanan pesan antar makanan yang dikembangkan oleh aplikasi Go-Jek pada Maret 2015. Oleh karena itu dengan adanya permasalahan dalam layanan Go-Food yang sering terjadi, khususnya pada praktek pembatalan *order*, menjadi dasar kuat ketertarikan untuk melakukan penelitian penyelesaian masalah pada layanan Go-food, dan menelaah pihak yang dirugikan dalam praktek pembatalan *order* serta bagaimana proses penyelesaian permasalahan antara pihak *driver* dan konsumen jika terjadi praktek pembatalan *order* sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan yuridis empiris, yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data terkumpul maka menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah. Dengan menggunakan teori perjanjian, teori hubungan hukum dan penyelesaian sengketa. Hasil penelitian tersebut kemudian diolah dengan menggunakan metode *deskriptif analitis*.

Hasil dari penelitian, terdapat 3 faktor yang menyebabkan terjadi pembatalan *order* yaitu (1) gangguan sistem Gojek, (2) kelalaian konsumen dan (3) *order fiktif*. *Driver* dan konsumen memiliki upaya hukum dalam penentuan penyelesaian permasalahan, baik diselesaikan di luar maupun dalam sistem atau aplikasi Go-Jek. Para pihak yang memilih menggunakan fitur *komplain* memiliki tanggung jawab yang sama dalam menjaga nama baik para pihak dengan menahan kritik, saran, maupun *feedback* dalam bentuk apapun, sampai permasalahan diselesaikan. Penyelesaian melalui fitur *komplain* terbatas pada solusi pengembalian uang, penggantian barang, dan penambahan barang maupun komponen yang kurang. Dalam hal ini Gojek selaku pihak

ketiga hanya sebagai perantara untuk mempertemukan *driver* dan konsumen untuk menyelesaikan permasalahannya, diluar ketentuan Gojek, baik melalui pengadilan (litigasi) atau diluar pengadilan (non litigasi).

Kata kunci : layanan Go-Food, pembatalan *order*, penyelesaian sengketa.





SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Ganang Age Norhertowo Marsanto

Nim : 15340063

Judul skripsi : Penyelesaian Hukum dalam Pembatalan Order Layanan Go-Food di PT GOJEK Indonesia

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam program studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta 3 Januari 2020

Pembimbing

Faisal Luqman Hakim. SH.,M.Hum

NIP. 19790719 200801 1 012



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: B-193/Un.02/DS/PP.00.9/01/2020

Tugas Akhir dengan judul :PENYELESAIAN HUKUM DALAM PEMBATALAN
ORDER LAYANAN GO-FOOD DI PT.GOJEK INDONESIA


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : GANANG AGE NORHERTOWO MARSANTO
Nomor Induk Mahasiswa : 15340063
Telah diujikan pada : Jum'at, 24 Januari 2020
Nilai Ujian Tugas Akhir : A-


Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

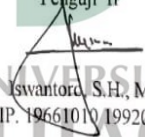
Ketua Sidang


Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
NIP. 19790719 200801 1 012

Penguji I




Prof. Dr. Euis Nurfaelawati, M.A.
NIP. 19700704 199603 2 002

Penguji II


Istiantoro, S.H., M.H.
NIP. 19661010 199202 1 001

Yogyakarta, 24 Januari 2020

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum
Dekan



Dr. Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19710430 199503 1 001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ganang Age Norhertowo Marsanto
Nim : 15340063
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Penyelesaian Hukum dalam Pembatalan Order Layanan Go-Food di PT. GOJEK Indonesia" adalah hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 3 Januari 2020

Yang menyatakan



Ganang Age N.M
NIM. 15340063

MOTTO

Inshaallah selalu berusaha memberikan yang terbaik.

Semoga selalu dalam bimbingan Allah SWT.

“Fastabiqul Khairat”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kepada kedua orang tua, teman-teman dan orang-orang yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini secara langsung maupun tidak, baik materil maupun moril. Ucapan banyak terima kasih dan doa yang terbaik untuk kalian semua.

Terima kasih, semoga Allah SWT selalu senantiasa membimbing kita hingga akhir ajal menjemput.

Amin

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang maha Esa, Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga sampai saat ini kita masih dapat merasakan nikmat kesehatan, nikmat kesempatan dan nikmat hidup. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat dari zaman jahiliyah kepada zaman yang terang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang dan yang kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir.

Dengan rahmat dan karunia-Nya, Alhamdulillah penyusun mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENYELESAIAN HUKUM DALAM PEMBATALAN ORDER LAYANAN GO-FOOD DI PT. GOJEK INDONESIA**. Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana pada jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tidak lepas dari doa dan bimbingan serta dukungan dari berbagai Pihak. Maka pada kesempatan ini, penyusun menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang dengan ikhlas membantu penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. K. H. Yudian Wahyudi, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum., selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum dan Ibu Nur Ainun Mangunsong selaku Sekertaris Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, dukungan, masukan serta kritik-kritik yang memberikan pengaruh besar dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Bapak dan Ibuk Staf Pengajar/Dosen yang telah dengan tulus ikhlas membekali dan membimbing penyusun untuk memperoleh ilmu yang bermanfaat sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Syari'ah dan Hukum terutama Staf Tata Usaha Prodi Ilmu Hukum Bapak R. Sunaryo yang telah membantu dan memberikan kemudahan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
7. Komunitas *Driver* Yogyakarta dan fasilitator komunitas yang telah memberikan ilmu baru baik pengarahan dan pengertian sekaligus data penelitian.
8. Narasumber Penelitian di PT.Gojek Indonesia Cabang Yogyakarta atas bantuan dan keramahannya melayani segala kebutuhan penulis selama penelitian berlangsung
9. Kedua orang tua penyusun banggakan dan hormati Bapak Sumaryanto dan Ibu Nani Irma Susanti yang biasa penyusun panggil dengan sebutan Bapak dan Ibu, senantiasa selalu mengiri penyusun

dengan doa yang tiada hentinya, mencurahkan perhatian, cinta dan kasih sayangnya, memberikan dukungan moril dan materil, serta semangat dan arahan juga pengorbanan yang tulus dan ikhlas agar penyusun dapat menyelesaikan Studi dan Skripsi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

10. Saudara dan teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2015 yang tak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu membantu dan memberikan ilmu serta pertolongan selama masa menimba ilmu di UIN Sunan Kalijaga.
11. Semua Pihak yang telah membantu penyusun dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung, maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga amal ibadah dan andil kalian dibalas oleh Allah SWT.
12. Meskipun Skripsi ini telah penulis coba selesaikan semaksimal mungkin dan sebaik mungkin, namun tetap saja ada ketidaksempurnaan yang membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis tunggu dan terima dengan penuh apresiasi. Akhir kata penyusun berharap semoga semoga skripsi ini dapat dapat memberi kemafaatan kepada penyusun dan kepada seluruh pembaca.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Harapannya semoga skripsi ini bermanfaat sebagaimana mestinya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena tiada satu hal apapun yang sempurna yang diciptakan seorang hamba, karena kesempurnaan hanyalah milik-Nya. Karena itu, penulis memohon saran

dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua, Amin

Yogyakarta, 3 Januari 2020

Penulis,

Ganang Age N.M

NIM. 15340063



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i.
ABSTRAK	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka.....	8
E. Kerangka Teoritik.....	10
F. Metode Penelitian.....	15
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN UMUM PERJANJIAN, HUBUNGAN	
HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA	21
A. Perjanjian	21

1. Pengertian dan Asas Perjanjian.....	21
2. Unsur-Unsur Perjanjian	25
3. Syarat Sahnya Perjanjian	26
4. Hapusnya Perjanjian dan Perikatan	32
B. Hubungan Hukum.....	36
C. Penyelesaian Sengketa.....	43
D. Penyelesaian Sengketa Alternatif (<i>Alternative Dispute Resolution</i>).....	44
BAB III GAMBARAN UMUM LAYANAN GO-FOOD DI PT.GO-JEK INDONESIA	47
A. Profil PT. Go-Jek Indonesia	47
1. Sejarah PT. Gojek Indonesia.....	47
2. Layanan.....	48
3. Standar pelayanan dalam Go-Food.....	53
4. Jaminan yang diberikan	54
B. Layanan Umum Fitur Go-Food	68
1. Syarat dan Ketentuan Layanan Go-Food.....	68
2. Hukum Perikatan dalam Aplikasi Go-Food.....	70
C. Fenomena Pembatalan Order Go-Food	74
BAB IV UPAYA HUKUM DALAM KASUS PEMBATALAN ORDER LAYANAN GO-FOOD DI PT. GOJEK INDONESIA	77
A. Akibat Pembatalan Order Layanan Go-Food.	77

B. Upaya Hukum dalam Ketentuan di PT. Go-Jek Terkait Pembatalan Order Layanan Go-Food	86
C. Bentuk-bentuk Upaya Hukum Formal dalam Pembatalan Order Layanan Go-Food.....	91
BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN	108



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis di era modern saat ini bertumbuh dengan pesat, kemudahan yang ditawarkan di era teknologi saat ini menjadi peluang bagi pelaku usaha dalam mengembangkan usahanya agar mampu bersaing dengan antar pelaku usaha. Inovasi dan kreatifitas sendiri menjadi sangat penting dikedepankan untuk menarik hati konsumen.

Perikatan sendiri memiliki peran penting dalam melakukan kegiatan bisnis. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak lain yang berkewajiban memenuhi tuntutan itu.¹

Perikatan adalah terjemahan dari istilah dalam bahasa Belanda “*verbinten*”. Perikatan artinya hal yang mengikat antara orang yang satu dan orang yang lain.² Hal yang mengikat adalah suatu peristiwa hukum yang dapat berupa perbuatan, kejadian dan keadaan. Peristiwa hukum tersebut

¹Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermassa, 2002), hlm. 122.

²Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti 2000), hlm.198

menciptakan hubungan hukum. Perikatan lahir karena suatu persetujuan atau karena Undang-undang.³

Berdasarkan uraian di atas bahwa perikatan ada dua macam, yaitu perikatan yang lahir karena undang-undang dan perikatan yang lahir karena perjanjian.⁴ Dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, tentunya ketentuan-ketentuan dalam sebuah perikatan ataupun perjanjian harus mengikuti perkembangan zaman pula untuk mengantisipasi segala kemungkinan yang ada.

Tentu di era digital saat ini semuanya bisa dijangkau dengan mudah hanya dengan sebuah *SmartPhone* tak terkecuali ialah transportasi *online*. Saat ini transportasi yang diminati masyarakat modern ialah transportasi *online*. Transportasi *online* merupakan transportasi yang berbasis pada aplikasi yang dimana para penggunanya ataupun *customer* diberi kemudahan dalam berbagai hal hanya dalam genggamannya *smartphone*. Karena di dalam aplikasi terdapat berbagai macam *fitur* dalam memudahkan penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari.

Tentu saat ini transportasi yang paling praktis ialah ojek *online*, di Indonesia sendiri sudah banyak bermunculan aplikasi transportasi *online*, salah satunya ialah Go-jek. Go-Jek merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi *online*. Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Go-jek dalam

³Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1999), hlm. 313.

⁴Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1233 tentang Perikatan.

menjalankan layanannya menyediakan berbagai fitur layanan termasuk layanan transportasi dan pemesanan makanan.

Dalam menjalankan usaha di berbagai bidang, Go-Jek bekerja sama dengan *driver*. Go-Jek melakukan perjanjian kemitraan dengan para penyedia jasa dalam hal ini *driver* dan warung makan yang sudah di daftarkan dalam layanan Go-Food. Hubungan yang timbul dari perjanjian tersebut membuat Go-Jek sebagai perusahaan penyedia aplikasi transportasi berfungsi sebagai penghubung atau *channel*. Kegiatan usaha Go-Jek adalah menjalankan dan mengembangkan suatu teknologi aplikasi yang kemudian digunakan untuk menghubungkan penyedia jasa dan pengguna jasa.⁵

Akan tetapi semakin pesatnya perkembangan teknologi resiko terhadap sesuatu juga akan semakin tinggi, salah satunya kecurangan dalam sistem elektronik, sistem elektronik sendiri juga disebutkan pada Peraturan Menteri Perhubungan No 12 tahun 2019, yang menyebutkan “penyelenggara sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain”.⁶

⁵Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu Primandani, 22 Desember 2015, *Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi*, diakses dari Hukumonline.com pada tanggal 27 Juli 2016 pukul 21:38 WITA.

⁶Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019). Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang digunakan untuk Kepentingan Masyarakat.

Dan salah satu contoh yang sering dialami *driver* ialah pembatalan *order* dari pelanggan yang dimana pengguna aplikasi membatalkan *order* secara sepihak tanpa memberitahu dulu ke pihak *driver*. Dalam hal ini pihak *driver* tentu saja termasuk pihak yang dirugikan, baik itu berupa nominal uang ataupun yang lainnya. Untuk layanan aplikasi Go-jek yang berupa pembelian makanan ataupun pembelian suatu barang tentunya hal tersebut sangat merugikan *driver* apabila konsumen membatalkan pesanan tersebut secara sepihak tanpa memberitahu pihak *driver* terlebih dahulu.

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa *driver* Go-jek di Yogyakarta, mereka berpendapat bahwa pembatalan *order* yang dilakukan konsumen dalam layanan Go-Food tentunya sangat merugikan bagi *driver* karena memiliki resiko tersendiri. Dalam salah satu wawancara dengan bapak Lilik selaku *driver* Go-jek Yogyakarta yang pernah mengalami pembatalan *order* layanan go-food oleh konsumen, beliau menghimbau bahwasanya untuk para *driver* go-jek agar lebih berhati-hati dalam mengambil layanan Go-food, pastikan terlebih dahulu terkait pesannya kepada konsumen, karena pada faktanya banyak kendala yang sering dialami *driver* go-jek dalam layanannya, misalnya seperti konsumen susah untuk dihubungi, sistem aplikasi go-jek yang tidak menentu, *double order* dan masih banyak lagi terkait masalah pembatalan order tersebut.⁷

⁷Wawancara dengan Lilik, tanggal 20 mei 2019 jam 15:30 WIB, selaku *driver* Go-jek Yogyakarta.

Karena dalam hal ini jika konsumen telah memesan pada aplikasi Go-jek, maka terjadi suatu perikatan antara konsumen dengan pengemudi ojek online, dan disini jasa penyedia aplikasi hanya sebagai perantara yaitu PT.Go-jek Indonesia.Sedangkan hubungan hukum antara *driver* ojek (sebagai penyedia layanan) dengan penumpang merupakan hubungan hukum antara penyedia layanan jasa dengan konsumen.⁸

Pada dasarnya keberadaan *fitur* Go-Food pada aplikasi Go-Jek akan mempermudah layanan pesan-antar makanan bagi konsumen yang tidak dapat membeli makanan secara langsung di *restaurant* yang tidak memiliki layanan pesan-antar makanan sendiri. Namun, berdasarkan pengamatan, penulis menemukan kelemahan pada aplikasi tersebut yang berpotensi mengakibatkan adanya kerugian bagi *driver*. Bahwa pemesanan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab melalui aplikasi Go-Food yang memberikan alamat tujuan yang tidak benar atau konsumen membatalkan pesanan saat pesanan sedang di proses. Hal ini jelas merugikan pihak *driver* karena mekanisme pembayaran dalam aplikasi ini membebankan kepada *driver* untuk membayar makanan yang telah dipesan lalu kemudian diantarkan ke alamat yang diberikan oleh pemesan. Kejadian seperti ini membuat *driver* Go-jek mengalami kerugian karena telah membayar pesanan tersebut terlebih dahulu.

⁸Sovia hasanah,S.H. “*Hubungan antara penyedia aplikasi, driver dan penumpang*.”
<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt56a9c0362ef3d/hubungan-antara-penyedia-aplikasi-idriver-i--dan-penumpang>. (diakses pada kamis 16 november 2017)

Permasalahan ini diperparah dengan tidak adanya mekanisme ganti rugi yang diberikan pihak Go-Jek selaku penyedia aplikasi kepada pihak *driver*, mengingat bahwa kerugian yang dialami *driver* diluar dari kesalahan *driver* itu sendiri. Terkait dengan permasalahan diatas, kerugian yang dialami oleh *driver* juga tidaklah dicantumkan dalam perjanjian kemitraan antara pihak Go-jek dan *driver*.

Oleh karena permasalahan tersebut, penulis atas dasar latar belakang di atas, tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENYELESAIAN HUKUM DALAM PEMBATALAN ORDER LAYANAN GO-FOOD DI PT. GOJEK INDONESIA”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Mengapa terjadi pembatalan *order* pada layanan Go-Food dalam aplikasi Go-Jek?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab para pihak dalam pembatalan *order* layanan Go-Food?
3. Bagaimana upaya hukum antara *driver* Go-Jek dengan konsumen terkait adanya pembatalan *order* dalam layanan Go-Food?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan pembatalan *order* terjadi pada layanan Go-Food.
 - b. untuk mengetahui kerugian apa saja terkait adanya praktek pembatalan *order* tersebut.
 - c. Untuk mengetahui upaya dan langkah-langkah apa saja yang dapat dilakukan *driver* Go-jek terkait adanya pembatalan *order*.
2. Kegunaan

Adapun kegunaan dari penulisan skripsi ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan (*teoritis*) dan memberikan manfaat bagi masyarakat secara umum (*praktis*).

Pertama, secara teoritis, penulis berharap agar skripsi ini dapat dijadikan sebagai telaah penelitian-penelitian tentang pembatalan *order* pada layanan transportasi *online*, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran dan informasi suatu masalah hukum terkait adanya pembatalan pemesanan pada layanan *online*.

Kedua, secara praktis, berharap skripsi ini dapat menambah wawasan dan menambah informasi bagi pembaca ataupun *paradriver* yang pernah mengalami praktik pembatalan pesanan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab.

D. Telaah Pustaka

Setelah melakukan penelusuran, penyusun menemukan beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pembatalan *order* secara sepihak oleh konsumen pada aplikasi Go-food. Beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai pembatalan *order* secara sepihak pada aplikasi Go-Food yaitu sebagai berikut.

Skripsi yang ditulis oleh Adri Inggil Makrifah yang berjudul “Kepastian Hukum Terhadap fitur Shopping dalam Aplikasi Layanan Gojek.”⁹ Skripsi ini membahas tentang bagaimana tanggung jawab perusahaan Go-jek terhadap layanan Go-food dan bagaimana perlindungan hukum terhadap *driver* gojek yang menderita kerugian karena layanan Go-food di Makassar. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan Go-jek terhadap layanan Go-food terhadap konsumen yang tidak bertanggung jawab atas pesannya. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana data yang diperoleh baik secara data primer dan sekunder, dianalisis dengan teknik kualitatif kemudian disajikan secara normatif deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan permasalahan ini.

⁹Adri Inggil Makrifah berjudul “Kepastian Hukum Terhadap fitur Shopping dalam Aplikasi Layanan Gojek”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, 2017.

Skripsi yang ditulis oleh Febyolla Puteri Bianca yang berjudul “Analisis Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Praktik Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Gofood di PT.Go-jek Indonesia-Surabaya”.¹⁰Skripsi ini membahas tentang bagaimana analisis hukum Islam dan hukum positif terhadap praktik pembatalan sepihak oleh konsumen Go-Food di Surabaya. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui analisis hukum Islam dan hukum positif terhadap praktik pembatalan sepihak oleh konsumen Go-Food di PT. Go-JekIndonesia-Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kegunaan penelitian sebagai sumbangsih pemikiran penulis dalam rangka memberikan solusi baik secara teoritis dan praktis.

Skripsi yang ditulis oleh Devi Tiyas Saputri yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Driver Grab Bike atas Orderan Fiktif menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi kasus di paguyuban Solidaritas Grab Tulungagung)”.¹¹ Skripsi ini membahas tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap *driver* grab *bike* atas *order fiktif* di paguyuban solidaritas grab tulungagung menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini

¹⁰Febyolla Puteri Bianca, “Analisis Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Praktik Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Gofood di PT. Go-jek Indonesia-Surabaya”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018.

¹¹Devi Tiyas Saputri, “Perlindungan Hukum terhadap Driver Grab Bike atas Orderan Fiktif menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi kasus di paguyuban Solidaritas Grab Tulungagung)”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2018.

bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap *driver grab bike* atas *order fiktif* di paguyuban solidaritas *grab* tulongagung menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian ini menggunakan metode Kualitatif yaitu berupa pengamatan, wawancara, atau penelaah dokumen.

E. Kerangka Teoritik

Untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang ada, dibutuhkan suatu jawaban dari permasalahan tersebut, namun untuk menemukan suatu jawaban diperlukan langkah-langkah yang berupa teori. Teori sangat diperlukan dalam setiap penyusunan penelitian. Teori menguraikan jalan pikiran menurut kerangka logis yang menundukkan masalah penelitian dan suatu teoritis yang relevan atau mampu menjawab suatu masalah.¹²

1. Teori Perjanjian

Dalam Pasal 1313 KUHPerdara Indonesia perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Bab II Buku KUHPerdara Indonesia menjelaskan bahwa perikatan yang lahir dari kontrak atau perjanjian. Ada dua indikasi mengenai syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, Yaitu:¹³

a. Adanya Kesepakatan Kedua Belah Pihak

¹²Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986), hlm 122.

¹³Salim, H.S, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hlm. 33-34.

Kesepakatan merupakan persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Kesepakatan diatur dalam pasal 1320 ayat (1) KUHPerdota. Pada dasarnya, cara yang banyak dilakukan oleh para pihak yaitu dengan bahasa yang sempurna secara lisan dan tertulis.

Kata sepakat dalam suatu perjanjian merupakan suatu keadaan yang menunjukkan kehendak kedua belah pihak sama-sama tidak menolak apa yang diinginkan oleh para pihak. Dengan adanya kata sepakat maka perjanjian tersebut telah sah atau terjadi. Sejak saat itulah perjanjian menjadi mengikat antara kedua belah pihak dan dapat dilaksanakan.¹⁴

b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum

Dalam KUHPerdota Pasal 1329 menjelaskan bahwa pada dasarnya setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian kecuali ia oleh undang-undang dinyatakan tidak cakap (general legal presumption).¹⁵ Mengenai ketidakcakapan ini disebutkan dalam KUHPerdota Pasal 1330 menyatakan bahwa orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah “Orang-orang yang belum dewasa, mereka yang ditaruh di bawah pengampuan, perempuan yang telah kawin

¹⁴Gatot Supramono, *Perbankan dan Masalah Kredit: Suatu Tinjauan di Bidang Yuridis*, (Jakarta: Rineka Cipta,2009), hlm. 166.

¹⁵Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1329 tentang Syarat Sahnya Perjanjian.

dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang dan semua orang yang telah dilarang oleh Undang-Undang untuk membuat perjanjian-perjanjian tertentu”.¹⁶

Selanjutnya sesuai dengan KUHPerdata Pasal 330, yang dimaksudkan dengan orang yang belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai usia 21 tahun dan tidak kawin sebelumnya. Berdasarkan pengertian ini maka apabila seseorang yang belum berusia 21 tahun menikah maka ia dinyatakan telah dewasa, begitu juga apabila ia bercerai pada usia belum genap 21 tahun maka ia tetap dinyatakan telah dewasa. Sedangkan yang masuk dalam golongan orang-orang ditempatkan dalam pengampuan.¹⁷ sesuai KUHPerdata Pasal 433 adalah setiap orang dewasa yang selalu berada dalam keadaan dungu, gila atau mata gelap, sekalipun ia kadang-kadang cakap menggunakan pikirannya. Seorang dewasaboleh juga ditempatkan di bawah pengampuan karena keborosannya.¹⁸

c. Adanya objek perjanjian

Objek perjanjian adalah prestasi, prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Sesuai dengan ketentuan pasal

¹⁶Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1330 tentang Syarat Sahnya Perjanjian.

¹⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 330.

¹⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 443.

1333 KUHPerdato menjelaskan bahwa, dalam perjanjian yang menyangkut tentang barang, paling sedikit ditentukan jenisnya, sedangkan jumlahnya dapat dapat ditentukan kemudian.¹⁹

d. Adanya Clausa Halal

Dalam pasal 1337 KUHPerdato menyatakan bahwa adanya suatu sebab yang tidak halal, yang mana apabila sebab itu dilarang oleh undang-undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau dengan ketertiban umum.²⁰ Oleh sebab itu jika terdapat suatu clausa yang tidak halal dalam suatu perjanjian maka perjanjian tersebut tidak sah dan batal demi hukum.

2. Teori Hubungan Hukum

Hubungan hukum merupakan hubungan yang diatur oleh hukum. Hal itu berarti hubungan yang tidak diatur oleh hukum bukan merupakan hubungan hukum. Hubungan hukum dapat terjadi di antara sesama subjek hukum dan antara subjek hukum dengan barang. Hubungan antara sesama subjek hukum dapat terjadi antara seorang dengan seorang lainnya, antara seorang dengan badan hukum, dan antara suatu badan hukum dengan badan hukum lainnya.²¹

a. Unsur-unsur Hubungan Hukum

¹⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1333.

²⁰ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1337

²¹Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta; Kencana Prenada Media Group, 2009), Hlm. 253-254.

Unsur-unsur hubungan hukum setidaknya ada 3 hal, yaitu adanya para pihak, obyek, dan hubungan antara pemilik hak dan pengemban kewajiban atau adanya hubungan atas obyek yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum akan ada manakala adanya dasar hukum yang melandasi setiap hubungan dan timbulnya peristiwa hukum.

b. Jenis Hubungan Hukum

Jenis-jenis Hubungan Hukum, antara lain:

1. Hubungan hukum yang bersegi 1. Dalam hal ini hanya satu pihak yang memiliki hak sedangkan lainnya hanya memiliki kewajiban.
2. Hubungan hukum bersegi 2. Contohnya ialah perjanjian, dimana kedua belah pihak masing-masing memiliki hak dan kewajiban.
3. Hubungan antara subyek hukum dengan beberapa subyek hukum lainnya. Contoh dalam hal sewa-menyewa, maka si pemilik memiliki hak terhadap beberapa pihak / subyek hukum lainnya, yang menyewa atas si pemilik.

c. Syarat-syarat Hubungan Hukum

Hubungan hukum memerlukan syarat-syarat antara lain:

- a. Ada dasar hukumnya, yaitu peraturan hukum yang mengatur hubungan itu.

- b. Ada Peristiwa hukum, yaitu terjadi peristiwa hukumnya.²²

3. Teori Penyelesaian Sengketa

Pengertian sengketa dalam kamus Bahasa Indonesia ialah pertentangan atau konflik. Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu obyek permasalahan.

Beberapa cara yang dapat digunakan dalam upaya menyelesaikan sengketa, diantaranya adalah: Konsultasi, Negosiasi, mediasi, Konsiliasi, dan Arbitase.²³

F. Metode Penelitian

Metode penelitian digunakan sebagai langkah-langkah dalam melakukan suatu penelitian sesuai dengan apa yang dikaji. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, diperlukan metode yang benar dan jelas. Penulis dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yang dengan kata lain ialah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang

²²*Ibid.*, hlm. 256-257.

²³Munir Fuady, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Bandung: Citra AdhyaBhakti, 2009), hlm. 40.

terjadi dalam kenyataan di masyarakat.²⁴ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data terkumpul maka menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini bersifat *deskriptif-analisis*, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis keadaan dari obyek yang diteliti secara langsung kepada narasumber pada data primer sebagai sumber data utama.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan informan yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung. Informan dalam penelitian ini antara lain *driver* ojek online yang bermitra dengan Go-Jek dan konsumen pengguna aplikasi Go-Jek.

b. Data Sekunder

Data sekunder dapat dibagi menjadi 3 macam bahan hukum, yaitu:

1. Bahan Hukum Primer

²⁴ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2002). Hlm. 15.

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang memiliki sifat mengikat yang berkaitan dengan objek penelitian yang meliputi :

- a. Undang-Undang Dasar 1945.
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- c. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan keselamatan pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat.
- e. Ketentuan maupun peraturan yang berlaku di PT. GOJEK INDONESIA

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa buku-buku literatur dan dokumen-dokumen resmi yang berhubungan dengan permasalahan, makalah-makalah dan hasil penelitian terdahulu yang telah dikutip dalam telaah pustaka yang khususnya membahas tentang pembatalan *order* Go-Food secara sepihak oleh konsumen, serta hasil penelitian pakar hukum yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.²⁵

3. Bahan Hukum Tersier

²⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta : Kencana, 2006), hlm. 141.

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Adapun petunjuk yang dipakai dalam bahan hukum tersier dapat berupa :

- a. Artikel-artikel dari media internet.
- b. Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan berbagai macam data primer yaitu observasi dan pengamatan secara langsung di Kota Yogyakarta, melakukan wawancara dengan narasumber baik itu *driver* Go-jek dan konsumen pengguna aplikasi Go-jek, dan melakukan dokumentasi.

Selain itu juga dilakukan pengumpulan data sekunder yang berupa beberapa bahan hukum yaitu peraturan-peraturan yang terkait dengan kegiatan pada aplikasi Go-jek.

5. Analisis Data

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

G. Sistematika Penulisan

Dalam hal ini memberikan gambaran dan mendeskripsikan alur dari penulisan skripsi ini, maka penulis

secara garis besar menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Skripsi ini terdiri dari lima bab dan beberapa sub bab. Bab pertama berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penulisan skripsi ini, yaitu berisi dasar dan gambaran pertimbangan yang melahirkan suatu pertanyaan terkait permasalahan yang akan diteliti. Selain latar belakang, pendahuluan juga terdiri dari rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penulisan, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan dari skripsi ini.

Bab *kedua*, dalam pembahasan bab kedua ini, penyusun akan menjelaskan teori-teori yang digunakan dalam skripsi ini. Teori-teorinya adalah teori perjanjian, teori hubungan hukum, dan teori penyelesaian sengketa.

Pada bab *ketiga*, menjelaskan tentang data yang diperoleh langsung dari penelitian lapangan atau *field research*, yang mana berupa wawancara, observasi dan kuisioner. Pada bab ini akan menguraikan gambaran umum mengenai mekanisme Penyelesaian Masalah seputar pembatalan *order* pada aplikasi Go-food.

Pada bab *keempat*, berisi tentang analisis bab ketiga menggunakan teori-teori yang dijelaskan dalam bab kedua. Pada bab ini juga akan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah, yakni mengenai penyelesaian permasalahan pembatalan *order* layanan Go-food di PT. Gojek Indonesia.

Bab *kelima* merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari analisis pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan memaparkan saran-saran berdasarkan apa yang didapat dalam proses penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pembatalan *order* di akibatkan oleh 2 faktor yaitu kesalahan teknis (*error*) pada sistem aplikasi Go-Jek dan faktor konsumen. (1) Sistem *error* pada aplikasi Go-Jek adalah segala aktivitas layanan Go-Jek yang mengalami gangguan (*error*) pada sistem pusat. (2) Sedangkan faktor konsumen, yaitu karena kesalahan atau kelalaian dalam hal pemesanan bisa berupa *double order* dan jarak *driver* yang terlalu jauh dari resto.
2. Kedua faktor tersebut tentu merugikan pihak *driver* terutama kerugian secara financial, lalu diikuti kerugian yang tidak secara langsung dapat mempengaruhi penerimaan *order*, waktu, performa menurun dan hal yang paling buruk ialah penonaktifan akun. Akibat pembatalan *order* yang terjadi nampaknya tidak dirasa oleh konsumen (pelaku pembatalan).
3. Proses penyelesaian permasalahan dalam layanan Go-Food pada aplikasi Go-Jek melalui fitur bantuan khusus pada aplikasi Go-Jek *driver* menawarkan tiga solusi penyelesaian, yaitu : (1) Solusi pengembalian uang, dengan alasan pembatalan *order* tanpa sepengetahuan pihak *driver* ataupun pembatalan *order* oleh konsumen. Karena hal tersebut

mutlak bukan kesalahan pihak *driver*, dengan membuat laporan terlebih dahulu tentunya melalui halaman bantuan khusus *driver* untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut. (2) penonaktifan akun, konsumen yang melakukan tindakan pembatalan *order* dalam hal ini akan diberi peringatan oleh pihak PT.Go-Jek Indonesia yaitu berupa peringatan penonaktifan akun sementara, (3) *complain* kepada *customer care* via telepon, *complain* disini agar mendapatkan penanganan lebih lanjut oleh pihak PT.Go-Jek Indonesia, yaitu tujuannya untuk memberikan data berupa alamat dan no ponsel pihak konsumen yang melakukan pembatalan tersebut, setelah itu pihak *driver* dapat melakukan *complain* kepada konsumen, mengapa melakukan pembatalan *order* tersebut. Dalam hal ini pihak *driver* dapat mendapatkan ganti rugi secara penuh kepada konsumen termasuk biaya perjalanannya. Karena hal tersebut bukan kesalahan pihak *driver*, melainkan pihak konsumen yang lalai dalam pemesanan dan harus menanggung segala risikonya.

B. Saran

1. Untuk pihak *driver*, dalam mendapatkan setiap *order* Go-Food alangkah baiknya melakukan antisipasi terlebih dahulu agar tidak tertipu dalam menjalankan pesanan tersebut, seperti yang sudah dijelaskan oleh pihak Go-Jek sendiri, pihak *driver* diharap untuk melakukan konfirmasi ulang terlebih dahulu melalui fitur *chatting* ataupun panggilan

telepon yang sudah tersedia pada layanan Go-Food. Ataupun dapat menghubungi pihak *customer care* bila diperlukan.

2. Untuk konsumen, dalam pemesanan Go-Food sendiri pihak konsumen diharap memahami tentang segala kebijakan ataupun aturan yang telah dibuat oleh pihak PT.Go-Jek Indonesia. Dan diharap pula bagi konsumen pengguna layanan Go-Food tersebut untuk lebih peduli terhadap pelaku usaha, mengesampingkan ego ataupun kebutuhan pribadi, dan tidak melakukan penipuan.
3. Untuk penyedia jasa *market place*, sebagai penyedia jasa alangkah baiknya selalu mengikuti perkembangan dalam bentuk sistem pada fitur-fitur layanan Go-jek dan membuat suatu perlindungan hukum yang jelas terkait pertanggung jawaban bagi *driver* yang mengalami kerugian yang diakibatkan oleh konsumen. Tentunya hal tersebut untuk menjamin keamanan dan penyelesaian permasalahan bagi semua elemen yang berkepentingan. Perbandingan disini Contohnya seperti aplikasi Grab yang dimana layanan pesanan makanannya pihak konsumen tidak dapat melakukan pembatalan *order* secara sepihak, karena jika ingin membatalkan pesanan pihak konsumen harus menghubungi pihak *driver* terlebih dahulu, kemudian pihak *driver* baru bisa melakukan pembatalan tersebut setelah melakukan konfirmasi kepada pihak *customer care*, sehingga sudah ada tatanan sistem dalam prosedur dalam hal pembatalan *order* tanpa merugikan pihak manapun.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-undang Hukum Acara Perdata.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transkasi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

Buku

Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti 2000).

Agus Yudha Hernoko, *Hukum Pejanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak komersial*, Kencana Predana Media Group, Jakarta, 2011.

Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW)*, Rajagarfindo Perdasa, Jakarta. 2008.

_____, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011.

Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta 2005.

C.S.T. Kansil, *Hukum Perdata I Termasuk Asas-Asas Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 1991.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1996, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, cetakan ketujuh edisi II*, Balai Pustaka Jakarta. 1996.

Djaja S. Melia, *Penuntun Praktis Perjanjian Pemberian Kuasa Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Nuansa Aulia, Bandung 2008.

Gatot Supramono, *Perbankan dan Masalah Kredit: Suatu Tinjauan di Bidang Yuridis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009).

Herlien Budiono, *Kumpulan Tulisan Perdata di Bidang Kenotariatan*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung. 2007.

I Ketut Oka setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta. 2016.

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Raja Grafindo, Jakarta, 2010.

Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2010).

Mariam Darus Badruzaman, Sutan Remy Sjahdeini, Heru Suprptomo, Faturrahman Djamil dan Taryana Soenandar, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Jakarta. 2001.

- _____, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung
- Munir Fuady, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Bandung: Citra AdtyaBhakti, 2009).
- _____, *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014).
- _____, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, Citra Adiyta Bakti, Bandung, 2010..
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, (jakarta; Kencana Prenada Media Group, 2009).
- Purwahid Patrik, 1994, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Semarang, 1994.
- R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, (Bina Cipta, Bandung, 1979).
- Ridwan Khairandi, Machsun Tabroni, Ery Arifuddin dan Djohari Santoso, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia (Jilid I)*, Gama Media, Yogyakarta, 1999.
- Salim HS, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak)*, Sinar Grafika, Jakarta. 2014.
- Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta : Sinar Grafika, 1999).
- Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.

Soerjono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986).

Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung. 1995

_____, *Hukum Perjanjian*, cetakan 20, Intermasa, Jakarta, 2002

_____, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermassa, 2002).

Suharnoko, *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Kencana Media Group, Jakarta. 2007

Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010.

Skripsi

Adri Inggil Makrifah berjudul “Kepastian Hukum Terhadap fitur Shopping dalam Aplikasi Layanan Gojek”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, 2017.

Devi Tiyas Saputri, “Perlindungan Hukum terhadap Driver Grab Bike atas Orderan Fiktif menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi kasus di paguyupan Solidaritas Grab Tulungagung)”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2018.

Febyolla Puteri Bianca, “Analisis Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Praktik Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Gofood di PT. Go-jek Indonesia-Surabaya”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018.

Jurnal

Candra irawan, “*Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce)*”, Makalah disampaikan pada Seminar Cyber Law.

Mastura Labombang, *Manajemen Risiko dalam Proyek Konstruksi*, Jurnal SMARTek diterbitkan oleh Universitas Tadulako, Palu, 2010, hlm. 40. Di akses melalui <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/SMARTEK/article/view/618>, pada tanggal 10 Desember 2019.

Lain-lain

Bimo Prasetyo dan Sekar Ayu Primandani, 22 Desember 2015, *Menyibak Tanggung Jawab Hukum Penyedia Aplikasi Transportasi*, diakses dari Hukumonline.com pada tanggal 27 Juli 2016 pukul 21:38 WITA.

Sovia hasanah, S.H. “*Hubungan antara penyedia aplikasi, driver dan penumpang*”.
<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/t56a9c0362ef3d/hubungan-antara-penyedia-aplikasi--idriver-i--dan-penumpang>. (diakses pada Kamis 16 November 2017)..

Go - Jek, “ Go-Box ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-box/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go - Jek, “ Go-Mart ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-mart/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go - Jek, ” Go-Send ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-send/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go - Jek, Buku Panduan, 11.

Go -Jek, “ Go-Points ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-points/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go- Jek, “Tentang Go-Jek ”, dalam <https://www.go-jek.com/about/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek , “ Go-Clean ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-clean/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek Indonesia, *Syarat dan Ketentuan* , dalam <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/>. diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek Indonesia, *Syarat dan Ketentuan* , dalam <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/>. diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek Indonesia, *Syarat dan Ketentuan* , dalam <https://www.go-jek.com/terms-and-condition/>. diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek, “ Go-Auto ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-auto/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek, “ Go-Bills ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-bills/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek, “ Go-Car ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-car/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek, “ Go-Glam ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-glam/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek, “ Go-Massage ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-massage/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek, “ Go-Med ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-med/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek, “ Go-Pulsa ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-pulsa/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek, “ Go-Ride ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-ride/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek, “ Go-Tix ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-tix/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Go-Jek,, “ Go-Food ”, dalam <https://www.go-jek.com/go-food/>, diakses pada 9 Maret 2019.

Hasil wawancara dengan bapak Ukik selaku *driver* Go-jek Yogyakarta, Yogyakarta 5 febuari 2019.

Hasil wawancara dengan *customere care* PT. Go-Jek Indonesia, Yogyakarta 10 Oktober 2019.

Hasil wawancara dengan *customere care* PT. Go-Jek Indonesia, Yogyakarta 10 Oktober 2019.

Hasil wawancara dengan Ibu Fara Asyifa selaku Konsumen layanan Go-food, Yogyakarta 5 Oktober 2019.

Wawancara dengan Aditya Ilham tanggal 19 Agustus 2019 jam 16.00 WIB konsumen pengguna aplikasi Go-Jek.

Wawancara dengan Hafiddurahman tanggal 19 Agustus 2019 jam 16.30 WIB konsumen pengguna aplikasi Go-Jek.

Wawancara dengan Heri Waluyo tanggal 25 Agustus 2019 jam 19.30
WIB selaku *driver* Go-Jek Yogyakarta

Wawancara dengan Lilik Trianto tanggal 20 mei 2019 selaku driver Go-
jek Yogyakarta

Wawancara dengan Lilik, tanggal 20 mei 2019 jam 15:30 WIB, selaku
driver Go-jek Yogyakarta.

Wawancara dengan Muhammad Ali Murtadho tanggal 19 Agustus 2019
jam 17.30 WIB konsumen pengguna aplikasi Go-Jek.

Wawancara dengan Riantama Yolan tanggal 20 Agustus 2019 konsumen
pengguna aplikasi Go-jek.

Wawancara dengan Ryan Wijaya Putra tanggal 25 Agustus selaku
Driver Go-jek Yogyakarta.

Wawancara dengan Stefanus Widi Ratnanta tanggal 19 Agustus 2019
jam 17.00 WIB konsumen aplikasi Go-Jek.

Wawancara dengan Yusuf Wisnu Saputra tanggal 25 Agustus jam 17.00
WIB selaku *driver* Go-Jek Yogyakarta