

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi berkembang sangat pesat segala aktivitas yang dulu dilakukan secara manual sekarang dapat dibantu dengan teknologi. Saat ini kita sudah berada di tengah era serba digital, dimana setiap hal dapat kita lakukan dengan sangat mudah dan praktis. Hanya dengan menekan satu kali klik lewat ponsel pintar, banyak hal yang teratasi dalam sekejap.¹ Wujud dari pesatnya teknologi dapat kita lihat dan rasakan mulai dari mencamurnya perusahaan-perusahaan yang memberikan banyak inovasi-inovasi kontemporer yang ditujukan untuk menarik minat dan perhatian dari konsumen dengan menghadirkan kemudahan transaksi jual beli online. Adanya teknologi sendiri memanglah bertujuan untuk mendorong manusia agar dapat hidup lebih nyaman, makmur dan sejahtera. Oleh sebab itu, dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih, manusia diharapkan dapat mengerjakan segala hal dengan lebih mudah dan praktis. Dari sekian banyak perusahaan memberikan layanan jasa online salah satunya adalah Gojek.² Kemajuan teknologi yang semakin intensif yang dimanfaatkan oleh para bisnis bertujuan untuk mengelola bisnisnya agar bisa meningkatkan kinerja bisnisnya, maka pergeseran teknologi ini

¹ Putra Setia, "Hukum Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli melalui ECommerce", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 2 (2018), hlm. 288.

² Septiyati, Lusi dan Siti Nurbaiti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi Dengan Sistem Pembayaran Go-Pay". *Jurnal hokum Adigama*. Vol. 1, No. 3 (2020) hlm. 4.

membuat para penjual produk ataupun jasanya melalui sebuah handphone dengan adanya sebuah aplikasi.

Ecommerce merupakan suatu aplikasi pendorong kemajuan transaksi penjualan, pembelian jasa ataupun barang dilakukan melalui handphone maupun komputer.³ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia dilaksanakan dengan tujuan untuk:”

1. Mencerdaskan bangsa kehidupan sebagai bagian masyarakat informasi dunia.
2. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam rangka meningkatkan perdagangan dan perekonomian nasional.
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan public bagi setiap masyarakat.
4. Memberikan kesempatan selebar-lebarnya kepada ahli untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan atau sesuai dengan teknologi informasi dan komunikasi seorang orang.
5. Menunjukkan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum untuk pengguna dan penyelenggara informasi dan komunikasi pengguna dan penyelenggara.

Seiringnya berkembang teknologi, jasa transportasi saat ini sudah

³ Candra Ahmad dan Dadang Hermawan, 2013, *E-Business & E-Commerce*, Yogyakarta, CV Andi Offset.

beralih dengan metode pemesanan online yang dimana bisa dipesan melalui aplikasi pada platform perusahaan tertentu. Transportasi online memiliki pengertian Sebuah pelayanan penyedia jasa yang setiap kegiatan transaksi terkoneksi internet, berawal dari pemesanan, pembayaran pesanan, hingga pemantauan dan penilaian dalam pelayanan jasa transportasi tersebut.⁴

Kegiatan bisnis yang dilakukan secara online ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat dengan *E-Commerce*. *E-Commerce* adalah kegiatankegiatan bisnis yang berhubungan langsung dengan konsumen dan perdagangan dengan menggunakan jaringan komputer yaitu internet.⁵ Arti lain dari e-Commerce yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pengolahan digital dalam melakukan transaksi bisnis untuk menciptakan, mengubah dan mendefenisikan kembali hubungan yang baru antara penjual dan pembeli. Hal ini memungkinkan perusahaan berinteraksi dan bekerja sama secara terus menerus dalam pengembangan produk, pemasaran, pengiriman, pelayanan dan dukungan teknik. Dalam konteks bisnis, ecommerce membawa dampak transformal yang menciptakan pradigma baru dalam bisnis.

Menurut Sutan Remy transaksi *ecommerce* adalah transaksi dagang antara penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa, atau mengambil alih hak yang dilakukan dengan media elektronik

⁴ Wijaya, Andika, 2016, *Aspek hukum bisnis transportasi jalan online*, Jakarta, Sinar grafika.

(digital medium) yaitu internet dan para pihak tidak hadir secara fisik.⁶ 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 KUHPerdara 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.⁷ Di Indonesia, terdapat perusahaan asli Indonesia yang memperkenalkan transportasi menggunakan sepeda motor roda dua dengan dilengkapi aplikasi dalam pemesanannya.⁸ Perusahaan tersebut bernama PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yang kegiatan usahanya bergerak di bidang penyedia aplikasi memesan ojek secara online. Aplikasi PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa tersebut bernama Gojek. Dengan adanya aplikasi Gojek sangat membantu kelancaran urusan masyarakat terutama dalam hal transportasi. Masyarakat tidak perlu lagi mencari pangkalan ojek untuk dapat menggunakan jasa ojek

⁶ Sutan Remy S, 2001, *Kompilasi Hukum Kontrak, Bagian ke Empat*, Bandung, Citra Aditya, hlm.284.

⁷ Tami Rusli, "Asas Kebebasan Berkontrak Sebagai Dasar Perkembangan Perjanjian di Indonesia", *Jurnal Perantara Hukum*. Vol 10, No. 1 (2015) hlm.27.

⁸ Anis Agustin, "Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GO-JEK) di Surabaya", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*, Vol.6 No.9 (2017) hlm.5.

tersebut⁹. Aplikasi Karya Anak Bangsa ini lahir di Jakarta yang didirikan pada tanggal 13 Oktober 2010 oleh Nadiem Makarim, Kevin Aluwi, Dan Michaelangelo Moran, gagasan pendirian lahir dari pengalaman pribadi salah satu pendiri, yaitu, Nadiem Makarim, yang menggunakan pengendara sepeda motordan taksi untuk transportasi hampir setiap hari di tempat kerja untuk menembus lalu lintas.

Dengan adanya aplikasi Gojek, sangat membantu kelancaran urusan masyarakat terutama dalam hal transportasi. Masyarakat tidak perlu lagi mencari pangkalan ojek untuk dapat menggunakan jasa ojek tersebut.¹⁰

Pesatnya perkembangan teknologi dengan transaksi elektronik memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi masyarakat sebagai penunjang aktivitas mereka dalam kehidupan sehari-hari. Bentuk kemudahan yang bisa dirasakan adalah hadirnya aplikasi penyedia jasa yakni Gojek. Gojek pada saat menjadi aplikasi unggulan untuk penyedia jasa dan salah satu layanan yang sering digunakan adalah Gofood salah satu aplikasi yang sangat menunjang untuk konsumen. Gofood berupa sebuah fitur layanan yang disediakan oleh Gofood yang melayani food delivery service. Gofood tidak hanya terdiri dari restoran mewah saja, melainkan terdiri dari usaha masyarakat kecil seperti pedagang kaki

⁹ Fania Darma Amajida, "Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online GO- JEK di Jakarta", *Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi, Departemen Sosiologi Universitas Indonesia*, Vol.46 No.1 (2016) hlm.7.

¹⁰ Fania Darma Amajida, "Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online GO- JEK di Jakarta", *Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi, Departemen Sosiologi Universitas Indonesia*, Vol.46 No.1 (2016) hlm.7.

lima, hingga makanan hasil karya industri. Di sisi lain Gofood berusaha hadir sebagai perangsang pertumbuhan konsumen dengan standar pelayanan yang tinggi dan ketepatan dalam delivery service selalu dijunjung untuk memuaskan para konsumen.¹¹ Jika seseorang ingin membeli makanan dan minuman yang mereka inginkan, mereka tidak harus membeli keluar atau sampai keluar rumah dan datang ke *restaurant* yang menjual makanan atau minuman tersebut. Mengingat jika restaurant itu cukup jauh dan memakan waktu yang lama dari rumah yang mereka tinggali, mereka hanya cukup membuka *smartphone* dan memilih aplikasi gojek serta menuju layanan Gofood, selanjutnya mereka tinggal memilih macam-macam makanan yang ada pada layanan tersebut. Gojek sebagai pelaku usaha kemitraan akan membelikan makanan dan/atau minuman yang mereka pesan melalui aplikasi Gojek dan selanjutnya akan mengantarkan makanan dan minuman yang dipesan ke alamat yang dituju.

Pada saat driver melakukan pekerjaannya pihak driver terkadang mengalami kerugian, Ketika mereka melayani transaksi tunai. Penyebabnya adalah orrderan fiktif yang digunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dengan menggunakan akun palsu pada saat memakai aplikasi Gojek didalam layanan Gofood. Mereka dengan sengaja memesan makanan dan/atau minuman dan memberikan alamat palsu kepada driver dan pada saat driver sudah siap mengantarkan

¹¹ Muhammad Fahri, "Strategi Marketing Publik Relations Go-food dalam Pembentukn Citra Perusahaan di Kota Surabaya", *Jurnal Commonline Universitas Airlangga Surabaya*, Vol 5, No 1. (2016) hlm.62.

makanan oknum ini tidak bisa di hubungi. Tentu saja dalam hal ini membuat driver mengalami kerugian karena makanan sudah dipesan dan siap diantarkan dimana dalam transaksi ini pembayaran dilakukan secara tunai dan driver membayarkan terlebih dahulu makanan yang dipesan. Baru setelah itu makanan dan/atau minuman akan diantar ke alamat pemesan yang telah dituliskan oleh konsumen. Permasalahan ini bertambah rumit ketika PT. AKAAB dalam memberikan solusi tidak pasti sehingga ganti rugi yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat. Order fiktif yang terjadi pada mitra driver merupakan salah satu bentuk pelanggaran hukum. “Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat (3) menyebutkan bahwa Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum. Perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta menjadi konsekuensi dalam negara hukum sehingga negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Oleh sebab itu mitra driver berhak mendapatkan perlindungan hukum terhadap adanya kerugian yang disebabkan oleh peristiwa order fiktif¹². Saat ini banyak terjadinya konsumen melakukan orderan fiktif yang mengakibatkan kerugian terhadap mitra Gojek, namun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen turut untuk melindungi mitra Gojek tersebut dalam hak dan kewajiban terhadap mitra Gojek, hak tersebut terdapat pada Pasal 6 sedangkan kewajiban mitra Gojek terdapat pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai

¹² Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat (3)

Perlindungan Konsumen. Permasalahan yang dimaksud tersebut yaitu adanya orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen berupa Gofood, ketika mitra Gojek telah sampai ditujuan pengiriman makanan atau minuman, konsumen tersebut tidak ada di lokasi dan tidak dapat dihubungi. Kejadian ini dapat dikatakan orderan fiktif karena konsumen tersebut tidak ada dilokasi dan tidak bisa dihubungi, maka hal tersebut bahwa konsumen telah melanggar Pasal 5 point (b) dan point (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen yaitu dimana konsumen tersebut melanggar beriktid baik dimana dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa dan melanggar pembayaran nilai tukar yang disepakati. Untuk kepastian hukum dalam permasalahan tersebut terdapat pada pasal 1267 KUHPer yaitu dimana pihak yang dirugikan dapat memilih melakukan penuntutan pembatalan persetujuan dengan penggantian kerugian, maupun biaya bunga. Selain itu pertanggungjawaban perusahaan PT. Gojek Indonesia kepada mitra Gojek yang telah dirugikan oleh konsumen atas tindakan orderan fiktif yaitu dalam Pasal 1249 KUHPer menyebutkan bahwa dimana ganti kerugian tersebut yang disebabkan oleh suatu wanprestasi hanya dapat ditentukan dalam bentuk berupa uang, namun dengan seiringnya perkembangan penggantian kerugian dibagi menjadi dua yaitu kerugian materiil dan kerugian inmateriil.

Disini mitra Gojek dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha karena terdapat hubungan kemitraan antara PT. Gojek Indonesia

dengan mitra Gojek

Dapat dilihat dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha baik itu dalam perseorangan atau badan usaha melalui perjanjian yang ada dalam bidang ekonomi yang melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia.¹³Dilansir dari salah satu media digital yaitu kompas.com yang diterbitkan pada tanggal 04 juni 2021 tentang driver ojek *online* yang mengalami orderan fiktif sejumlah 1.000.00.

"Kejadian pagi jam 10 tanggal 31 Mei. Iya dapat orderan sebesar Rp 1,07 juta," ujar Dewo kepada Kompas.com, Jumat (4/6/2021). Menurut Dewo, nama Pengemudi ojek online adalah Mukhoini. Nama pelanggan yang memesan adalah Eva. Mengunggah video dalam @infoojljogja, Mukhoini mengatakan, dia segera memesan karena dekat dengan lokasi. Pengemudi baru mengerti bahwa ia mencapai total pesanan Rp. 1 juta dan mulai mencurigai pemesanan fiktif"Berhubung dekat dari tempat nongkrong, saya makanya langsung aku geser di menu biar di sana disiapkan. Tapi ternyata sampai di MCD pesanannya banyak lha saya kaget, jangan-jangan fiktif," kata Mukhoini. "Berhubung dekat dari tempat nongkrong, saya makanya langsung aku geser di menu biar di sana disiapkan. Tapi ternyata sampai di MCD pesanannya banyak lha saya kaget, jangan-jangan fiktif Kata Mukhoini. Saat mencoba konfirmasi lewat telepon, kecurigaannya semakin kuat.

¹³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Suara yang didengar adalah laki-laki, meski ada nama perempuan di permintaan. Orang itu membenarkan pesannya Rp 1.077.000. Dan pemesan tersebut membenarkan hal tersebut. Pada saat itu pengemudi membawa makanan ke alamat yang ditentukan. Ketika sampai di tempat tujuan, rumah di alamat tersebut adalah rumah semi-terpisah, sehingga Mukhoini percaya bahwa pesanan itu berasal dari orang kaya. Dia mengambil gambar rumah dan mengirimkannya ke pemesan, tetapi dia menjawab bahwa lokasinya disebelah rumah pemberhentian awal, yaitu rumahnya memiliki pagar hijau. Mereka berkomunikasi melalui chat. Akhirnya, pengemudi tidak menemukan orang yang dimaksud (Eva). Dewo mengatakan, uang yang saat ini menjadi milik pengemudi telah diproses oleh Gojek dan dikembalikan sisanya kepada pengemudi. "Laporkan ke kantor melalui CS Jakarta," kata Dewo. Pada saat yang sama, makanan yang dipesan dibagikan kepada mereka yang membutuhkan.¹⁴

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka fokus pembahasan skripsi ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap pengemudi transportasi online serta bagaimana tanggungjawab dari PT. transportasi online terhadap pengemudi jika terjadi kerugian materiil maupun imateriil di kota Yogyakarta. Penulis memandang perlu meneliti dan membahas secara mendalam agar memperoleh kejelasan tentang permasalahan ini. Maka penulis membuat penelitian berjudul

¹⁴ Nur Fitriatus Shalilah, 2021, "Viral Order Fiktif Makanan", diakses pada tanggal 04 Juni 2021, <https://www.kompas.com/tren/read/2021/06/04/200000665/viral-order-fiktif-makanan-rp-1-juta-ini-kronologi-dan-tanggapan-gojek?> .

“PERTANGGUNG JAWABAN PT GOJEK INDONESIA TERHADAP DRIVER YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PEMBATALAN GO FOOD”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap driver gojek yang mengalami orderan fiktif Gofood?
2. Bagaimana Tanggung jawab PT Gojek terhadap orderan fiktif Gofood?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji dan meneliti tentang bagaimana mengetahui perlindungan hukum atas pembatalan order pembelian makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan Gofod pada aplikasi Gojek.
2. Untuk mengkaji dan meneliti tentang bagaimana tanggungjawab pengemudi transportasi *online gojek* terhadap kasus orderan fiktif.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sekaligus untuk menambah wawasan perlindungan hukum atas pembatalan order pembelian makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan Gofood pada aplikasi Gojek.

2. Manfaat Praktis

Sebagai salah satu rujukan pengguna jasa transportasi *gojek* bagaimana tanggungjawab PT. Gojek terhadap kasus orderan fiktif