

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Cita-cita Indonesia dalam bernegara merupakan perwujudan masyarakat yang adil dan makmur. Untuk mewujudkan cita-cita mulia itu maka kita perlu melaksanakan pembangunan. Setiap pembangunan yang ditujukan untuk secara bertahap dan terus menerus meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat melalui peningkatan konsumsi. Sebab dalam peningkatan konsumsi sangat tergantung pada peningkatan pendapatan, dan peningkatan produksi, maka sebagai pelaku ekonomi setiap anggota masyarakat selayaknya turut serta dalam proses pembangunan. Secara teoritis, semua orang akan senang jika semua orang berpartisipasi dalam produksi. Dengan demikian, sesuai dengan cita-cita dan harapan kita, akan tercapai masyarakat adil dan makmur.

Manusia dalam pemenuhan kebutuhan hidup harus bekerja, karena dengan bekerja manusia akan menjadikan dirinya sebagai makhluk ciptaan Tuhan yang sempurna. Bekerja merupakan hak setiap manusia dewasa sebagai upaya menjaga derajat kemanusiaan dan memenuhi kebutuhan hidup. Negara dan masyarakat harus menjamin hak setiap manusia atau warga negara untuk bekerja untuk bekerja dan tidak membedakan hak tersebut antara satu dengan lainnya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Baharuddin Lopa. *Al-Qur'an dan Hak Asasi Manusia*, (Yogyakarta : Dana Bhakti Prima Yasa ,1996). hlm. 92

Pembangunan ekonomi dapat memberikan potensi yang lebih besar bagi suatu masyarakat dalam memperbaiki kualitas hidupnya. Motivasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kehidupan pasti ada pada diri setiap manusia yang normal, walaupun pada suatu saat dalam keadaan tertentu motivasi itu tampaknya terhambat atau ada aspek lain yang menghalangi seperti yang terlihat dalam sikap “nerimo” atau prinsip “mangan ora mangan kumpul” (bersama-sama berkumpul dalam suatu keluarga atau tidak harus dan perlu bekerja ke beberapa tempat seperti ke luar daerah jika dirumah atau di daerah sendiri masih ada sumber pendapatan yang bisa digali dan menguntungkan secara ekonomi). Melalui motivasi dalam memperbaiki kualitas hidup, maka untuk membangkitkan kembali tidaklah sulit, namun tentunya tidak melalui teori-teori dan rumusan kata-kata saja seluruhnya perlu dilakukan dengan tindakan-tindakan yang nyata yang konstruktif . Tidak dipungkiri bahwa juga tidak sedikit di antara kita yang berani melakukan tindakan-tindakan konstrutif dan tidak berani memperbarui sikap dan prinsip hidup.

Kemiskinan merupakan salah satu bentuk penyakit dan gambaran mentalitas masyarakat Indonesia yang diberikan kurang memiliki etos kerja tinggi atau etos kerjanya rendah, di samping itu, faktor lain yang mempengaruhinya yaitu rendahnya etos kerja yang dapat mengakibatkan sulitnya kehidupan rakyat bisa berubah menjadi lebih baik, kemudian juga adanya perlakuan yang kurang adil dan memanusiakan dari pihak lain yang dapat mengakibatkan kondisi ini terjadi.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Khildah R. Fatma. *Tantangan Dunia Kerja Di Indonesia*, (Jakarta: Bentang Media, 2004), hlm. 4

Era globalisasi saat ini, teknologi memegang peranan penting dalam perdagangan maupun bagi kesejahteraan masyarakat dalam pembangunan perekonomian nasional. Untuk itu, pemerintah perlu memberikan dukungan terhadap setiap perkembangan teknologi dalam informasidan elektronika melalui infrastruktur hukum serta pengawasan yang diberikan agar Penggunaan teknologi informasi dan elektronik aman dan nilai-nilai agama, sosial dan budaya dilindungi dari penyalahgunaan terhadap masyarakat Indonesia. Adanya kemajuan dan penggunaan teknologi informasi, elektronik, media dan komunikasi secara mendasar telah mengubah perilaku manusia menuju peradaban manusia dalam skala global. Terbentuk sistem hukum baru yang disebut dengan *cyber law* atau yang dikenal sebagai hukum telematika.

Globalisasi yang berjalan saat ini memberikan dampak yang sangat nyata dalam meningkatkan kemajuan pada manusia yang berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan jangka waktu yang cepat. Kemajuan tersebut tidak hanya berdampak pada manusia namun juga pada barang dan jasa. Meningkatnya kemajuan pada manusia dan juga barang yang berpindah dari satu tempat ke tempat lain juga kan meningkatkan keinginan terhadap jasa transportasi. Transportasi berperan penting dalam kemajuan manusia, namun perlu menata setiap sistem transportasi nasional yang luas dan lengkap yang dapat memberikan layanan transportasi yang diharapkan dengan masing-masing tingkat kebutuhan terhadap transportasi, dan tentunya lebih efisien dan efektif.

Kegiatan jasa transportasi dalam mengangkut manusia maupun barang/benda, yang berupa penumpang maupun makanan dari suatu tempat ke tempat lain, sehingga dapat menyediakan jasa angkutan atau dengan kata lain memberikan pelayanan yang sangat berguna dan efektif bagi pengiriman barang dan makanan terhadap masyarakat yang membutuhkan. Jenis transportasi dapat dibedakan menjadi kendaraan pribadi dan angkutan umum. Mobil pribadi merupakan kendaraan yang hanya dimiliki dan dipakai oleh pemiliknya sedangkan transportasi umum merupakan layanan terhadap masyarakat dari satu tempat ke tempat lain dengan pemungutan biaya. Transportasi umum memiliki 2 (dua) jenis yaitu kendaraan sewa dan transportasi umum biasa. Sepeda motor termasuk dalam kategori milik pribadi sedangkan transportasi umum menawarkan berbagai moda transportasi dengan layanan, fasilitas, dan produk yang berbeda.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung pengertian bahwa ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang diperoleh dengan menyediakan kendaraan bagi penumpang atau konsumen. Layanan ojek *online* di era seperti sekarang telah muncul dengan lahirnya *start-up* atau aplikasi pemesanan *online* yang telah beralih dari ojek pangkalan biasa menjadi ojek *online* melalui aplikasi yang tersedia di *smartphone*. Kata ojek sudah jarang digunakan di zaman atau milenium ini, namun sering disebut sebagai *driver* dalam bahasa Inggris dan dalam bahasa Indonesia yang berarti pengemudi kendaraan pengangkut (becak, sepeda motor, bemo, dan sebagainya ). Ojek *online* ini dikenal sebagai *driver online*. Sepeda motor adalah sumber utama dalam fitur layanan *online* untuk

*driver* dan ojek sesuai dengan Pasal 2 pada “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat”. Peraturan Menteri ini bertujuan untuk memberikan perlindungan keselamatan terhadap penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan melalui aplikasi yang berbasis teknologi informasi dan juga tanpa aplikasi berbasis teknologi informasi”. Ketentuan ini merupakan kepastian hukum bagi *driver online* dan konsumen yang menggunakan (pengguna) layanan ojek *online* melalui peraturan tersebut.<sup>3</sup>

Layanan *driver online* mampu memberikan berbagai manfaat daripada transportasi umum yang tersedia. Hingga saat ini, banyak layanan transportasi umum menggunakan kendaraan sepeda motor di Internet atau aplikasi seperti Go-Jek, Grab, Indriver, Uber dan Smart-Jek dan sebagainya. Perkembangan layanan *driver online* yang terus meningkat ini bermula di wilayah DKI (Daerah Khusus Ibukota) Jakarta, dan sekarang mulai ada di berbagai kota besar Indonesia, seperti salah satunya di Medan. Medan juga telah menjadi salah satu ekspansi pasar untuk layanan ojek/ *driver online* untuk sepeda motor *online* seperti Go-Jek. Dengan layanan ojek/*driver online* ini juga lebih efektif dan lebih fleksibel terhadap masyarakat.<sup>4</sup>

---

<sup>33</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat, Pasal 2.

<sup>4</sup> Suwardjoko P. Warpani. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, (Bandung : Penerbit ITB, 2002), hlm. 45

Eksistensi *driver online* Gojek di Indonesia sangat menguntungkan , di mana dengan adanya *driver online* Gojek telah membantu masyarakat dalam kegiatan-kegiatan yang sering menimbulkan masalah seperti keterbatasan kendaraan angkutan umum serta mempermudah pengiriman barang dan makanan secara efisien dan efektif.<sup>5</sup> Hubungan hukum antara PT Gojek Indonesia dengan *driver online* Gojek yaitu perjanjian kemitraan. Perjanjian kemitraan antara PT Gojek dan *driver online* mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1338 dan 1320.

Penggunaan fitur di dalam aplikasi Gojek, penumpang atau konsumen harus mempunyai aplikasi Gojek terlebih dahulu dengan mengunduh aplikasi Gojek di *smartphone*. Setelah mengunduh aplikasi Gojek, penumpang atau konsumen dapat menggunakan aplikasi tersebut dengan memesan layanan yang ada pada aplikasi Gojek dan akan muncul secara otomatis pesanan yang di pesan oleh penumpang maupun konsumen. Fitur pada layanan aplikasi Gojek memiliki berbagai layanan seperti:

1. Pengiriman barang (Go-Send),
2. Antar-jemput penumpang (Go Bike/ Go Car), dan
3. Pengantaran makanan (Go Food).

---

<sup>5</sup> F.D.Hobbs. *Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas*, Terjemahan Supratodan Waldiyono, (Yogyakarta : UGM, 1995), hlm 41.

Fitur layanan yang paling dominan adalah penggunaan fitur *Go Food*. Di mana dalam fitur ini, konsumen melakukan pemesanan/orderan makanan menggunakan aplikasi Gojek, kemudian konsumen memilih makanan pada restoran tertentu yang telah tersedia dalam fitur layanan *Go Food* melalui *smartphone*, setelah konsumen memesan makanan dari restoran tersebut, bukti transaksi *online* antara konsumen dan *driver online* akan muncul secara otomatis di *smartphone* kedua belah pihak. Ada 2 (dua) cara untuk melakukan pemesanan/orderan makanan *Go Food* yaitu sebagai berikut:

- a. Pembayaran tunai/*cash* di tempat yaitu konsumen membayar biaya makanan dan biaya pengiriman secara tunai kepada *driver online* setelah *driver online* sampai ke lokasi yang ditentukan oleh konsumen.
- b. Fitur layanan transaksi secara *online* atau transaksi elektronik (Go Pay). Melalui transaksi elektronik (Go Pay) ini, konsumen harus memiliki saldo, agar konsumen dapat membayar langsung biaya makanan yang dipesan konsumen dan lebih efektif serta efisien bagi konsumen dan *driver online*.

Fitur layanan *Go Food* ini juga memiliki berbagai kelemahan salah satunya sistem dalam fitur tersebut yang dapat menimbulkan kerugian terutama pihak *driver online*. Hal ini timbul karena ada konsumen yang menyalahgunakan dan dengan sewenang-wenang menggunakan aplikasi Gojek yaitu sering terjadi orderan fiktif/palsu dimana pihak konsumen memesan makanan melalui fitur *Go Food* dengan pembayaran tunai/*cash* atau yang di era sekarang ini kita kenal sebagai *cash on delivery*, di mana biasanya pihak *driver online* yang menerima pesanan/orderan tersebut melalui fitur *Go Food* di aplikasi Gojek

akan membayar sejumlah uang yang ditetapkan sesuai dengan jumlah harga pesanan/orderan makanan konsumen terlebih dahulu. Namun sangat disayangkan pihak konsumen langsung membatalkan pesanan/orderan makanan secara sepihak dan bahkan tidak bertanggung jawab atas pesanan/orderan makanan tersebut. Hal ini tentu mengakibatkan kerugian pada *driver online* yang sudah mendahulukan biaya makanan dengan uang pribadinya, namun konsumen dengan sewenang-wenang membatalkannya secara sepihak. Kejadian seperti ini disebut sebagai pembatalan secara sepihak oleh konsumen, dalam hal ini pihak *driver online* berhak mendapatkan perlindungan hukum yaitu melalui perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Apabila terjadi sengketa dalam permasalahan ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum.

Kepastian hukum bagi *driver online* dalam hal ini, merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang juga memuat tanggung jawab dari pihak konsumen. Apabila terjadinya wanprestasi maka pihak PT Go-Jek Indonesia dan pihak driver online berhak menuntut konsumen berdasarkan Pasal 1243 KUHPerduta.

Latar belakang di atas membuat peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam topik-topik di atas dan mendalami topik-topik di atas dengan mengangkat judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER ONLINE ATAS PEMBATALAN ORDERAN MAKANAN (GO FOOD) SECARA**



## **SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI PT GOJEK INDONESIA KANTOR OPERASIONAL MEDAN”.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap *driver online* Gojek atas pembatalan orderan makanan (Go Food) secara sepihak oleh konsumen ?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa dalam kasus pembatalan orderan makanan (Go Food) secara sepihak oleh konsumen terhadap *driver online* Gojek ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap *driver online* Gojek atas pembatalan orderan makanan (Go Food) secara sepihak oleh konsumen.
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa dalam kasus pembatalan orderan makanan (Go Food) secara sepihak oleh konsumen terhadap *driver online* Gojek.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang peneliti ingin sampaikan yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian yang disajikan dalam penulisan ini seharusnya menjadi sumber informasi tentang perlindungan hukum *driver online* jika terjadi pembatalan orderan makanan oleh konsumen secara sepihak dan untuk penyelesaian sengketa dalam hal pembatalan orderan makanan secara sepihak ini diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian skripsi ini diharapkan menjadi acuan bagi perlindungan hukum *driver online* terhadap konsumen yang melakukan pembatalan orderan makanan (Go Food), yaitu pembatalan sepihak oleh konsumen tanpa persetujuan sehingga mengakibatkan *driver online* mengalami kerugian. Konsumen juga diharapkan dapat bertanggungjawab atas kerugian *driver online* alami akibat pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen dan menyelesaikan sengketa ini melalui jalur hukum yang semestinya.

### **1.5. Sistematika Penelitian**

#### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

#### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menguraikan pengertian perlindungan hukum, bentuk-bentuk perlindungan hukum, pengertian perjanjian kemitraan, asas-asas perjanjian kemitraan, unsur-unsur perjanjian kemitraan, prinsip-prinsip hukum kemitraan, pengertian ojek online/driver online, sistem ojek online/driver online, PT Go-Jek, pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, pengertian wanprestasi, jenis-jenis wanprestasi dan akibat hukum wanprestasi.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini peneliti menguraikan jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi penelitian dan jadwal penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

Dalam bab ini peneliti menguraikan hasil penelitian dan menganalisis hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah diatas.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini peneliti menguraikan serangkaian kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah serta saran sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dibahas.