

PERLINDUNGAN HUKUM MENGENAI PEMBATALAN SEPIHAK DALAM PEMESANAN GOFOOD MELALUI APILKASI GO-JEK MAUPUN GRAB FOOD

Oleh:

Putu Rizky Sri Novita Dewi¹

I Made Dedy Priyanto²

Universitas Udayana

Alamat: JL. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali (80361).

Korespondensi Penulis: ativoniwet@gmail.com, dedy_priyanto@unud.ac.id

Abstract. The development of technology is getting more and more rapid which affects the development of communication tools that we can feel today, people are easy to carry out transaction processes, both buying and selling goods and marketing food. Rapid and sophisticated developments can make people do things no longer need to be complicated, for example in ordering such as food, especially through existing applications such as Grab-Food and GoFood. We can feel the benefits of increasingly sophisticated communication tools. Communication tools make it easier for people to buy basic needs and other things. They can do this through apps or online features that make purchases easier, so they don't have to go straight to the store or restaurant they want. But there are pros and cons that both customers and Gofood can agree on. Customers can easily place orders through the gofood app, which is already out there, and pick out any kind of food they want without having to go to a restaurant. There is legal protection between GoFood and the customer to keep them from losing money in court. This is because not many GoFood parties feel that they are also hurt when a customer cancels their order, and the order has been added to the order list to stop or discourage legal customers from making rules to protect against GoFood cancellations. what the customer does without a good reason This study's goal is to find out what legal rules are in place and how they

PERLINDUNGAN HUKUM MENGENAI PEMBATALAN SEPIHAK DALAM PEMESANAN GOFOOD MELALUI APILKASI GO-JEK MAUPUN GRAB FOOD

can be used to protect Go-Jek and Grab Food, which have been hurt by the cancellation by the customer without warning. More research is needed to find out which rules can be used to solve problems. To find out what the legal repercussions are for canceling orders that customers made through the Go-Jek app or Grab Food.

Keywords: Driver, Restaurant, Gofood

Abstrak. Berkembangnya teknologi kian lama semakin pesat yang berpengaruh kepada, perkembangan alat komunikasi yang dapat kita rasa saat ini, masyarakat sudah mudah dalam melakukan proses transaksi baik itu jual beli barang maupun dalam memasarkan makanan. Perkembangan yang pesat dan canggih dapat membuat masyarakat dalam melakukan segala hal tidak perlu ribet lagi misalnya dalam pemesanan seperti makanan terutama lewat aplikasi yang ada saat ini seperti Grab-Food maupun GoFood. Kita dapat merasakan keuntungan dari alat komunikasi semakin canggih. Alat komunikasi membuat masyarakat lebih senang membeli kebutuhan pokok maupun lainnya lewat aplikasi atau fitur online yang sudah disediakan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi dan tidak perlu lagi untuk datang langsung ke toko atau tempat makanan yang mereka inginkan. Namun ada kekurangan serta kelebihan yang dapat diterima kedua belah pihak yaitu antara konsumen dan pihak Gofood tersebut. Pelanggan bisa dengan mudahnya memesan lewat aplikasi gofood yang sudah tersedia dan dapat memilih berbagai macam makanan sesuai yang mereka inginkan tanpa harus ke restaurant. Untuk melindungi gofood dari kerugian hukum terdapat perlindungan hukum antara gofood dengan customer tersebut karena tidak banyak pihak gofood yang merasa juga dirugikan akibat pelanggan yang membatalkan pesanannya dan pesanan itu sudah masuk kedalam daftar order untuk mencegah atau membuat jera para pelanggan hukum membuat perturan perlindungan terhadap pembatalan gofood yang dilakukan oleh pelanggan tanpa alasan yang tepat tujuan penilitian ini mengetahui memahami bagaimana aturan-aturan hukum yang terdapat dan berlaku dalam perlindungan hukum bagi pihak Go-Jek maupun Grab Food yang dirugikan karena pembatalan sepihak oleh pihak pelanggan sehingga diperlukan pemahaman yang lebih lanjut mengenai aturan manakah yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah .Untuk mengetahui akibat hukum yang timbul karena pembatalan Pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan melalui aplikasi Go-jek maupun Grab Food.

Kata Kunci: Pengemudi, Restoran, Gofood

LATAR BELAKANG

Berekembangnya teknologi saat ini membawa dampak cukup pesat terhadap kehidupan manusia. Manusia mampu membuat berbagai inovasi terbaru untuk memudahkan memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu contohnya adalah inovasi teknologi dalam membangun bisnis. Hal ini terlihat dari adanya perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi biasanya beroperasi melalui website. Kemudahan akses yang ditawarkan melalui internet membuat beberapa bisnis menjadi unicorn di Indonesia.

Bisnis ini menggunakan teknologi dan berjalan secara online, dengan aplikasi smartphone yang dapat digunakan untuk mengakses layanannya. Siapapun dapat menggunakan aplikasi ini untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan secara online, terutama pelanggan. Mereka dapat menggunakannya untuk memesan layanan go-ride, go-car, go-food, dan lainnya, dan Drivergojek akan menerima pesanan mereka. Ada masyarakat yang berprofesi sebagai driver Gojek dan menjalankan usaha sendiri dengan bekerja dan bekerja sama dengan PT. Gojek Indonesia sebagai perusahaan teknologi.

Saat ini terdapat 1,7 juta pengemudi Gojek yang tugasnya mengantarkan atau mengambil orang atau barang yang dipesan pelanggan, atau melakukan pekerjaan lain berdasarkan tugas yang mereka terima melalui aplikasi, dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang mereka miliki. Selain fitur Go Ride dan Go Carry, Gojek juga memiliki fitur Go Food yang pada tahun 2019 mencapai 50 juta transaksi per bulan. Makanan yang dipilih oleh konsumen adalah tanggung jawab Driver untuk membawa serta melakukan pembayaran makanan sekaligus mengantarkan makanan tersebut kepada konsumen. Pesanan Go Food yang muncul di akun driver dianggap sebagai kesepakatan, karena konsumen sudah memilih makanan, mengetahui harga dan biaya pengantaran dengan jelas, kemudian mengklik tombol pesan. Pembayaran layanan Go Food dilakukan saat driver tiba di alamat konsumen. Kesepakatan dibuat ketika konsumen setuju untuk membayar pesanan sesuai yang tertera pada aplikasi dan dibayarkan ketika makanan sampai kepada konsumen.

Metode pembayaran seperti ini memberi risiko bagi Driver Gojek, seperti pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen. Pembatalan sepihak ini sering terjadi

PERLINDUNGAN HUKUM MENGENAI PEMBATALAN SEPIHAK DALAM PEMESANAN GOFOOD MELALUI APILKASI GO-JEK MAUPUN GRAB FOOD

karena pesanan tidak sesuai dengan gambar atau harapan konsumen, pesanan terlambat, atau ada hambatan lainnya kesepakatan pembayaran antara cosutamer dan driver. dibayarkan ketika makanan sampai kepada konsumen.

Pembatalan ini berarti mengabaikan yang sudah disepakati sejak awal dan hal tersebut dapat merugikan pihak divergojek karena jasa yang telah dikeluarkan dan tidak mendapatkan ganti rugi. Teknologi yang semakin canggih membuat masyarakat kian dipermudah dalam melakukan segala hal, contoh kecanggihan teknologi dibidang alat komunikasi seperti hp Masyarakat tentunya sudah tidak asing lagi pada aplikasi yang bernama *Ecommerce*, termasuk adanya *E-commers* bisnis kuliner melalui Instagram, Blog, Grab Food dan *GoFood* ini lah mengapa banyak perusahaan kuliner memkai jas *Ecommers*. Dengan menggunakan smartphone dan kouta para cosutamer sudah bisa membeli barang maupun makanan yang mereka inginkan. Penjual maupun pedagang menggunkana salah satu aplikasi yang bernama *E-commers*. *Ecommerce* juga merupakan media elektronik yang menunjang dan mengalami peningkatan yang sangat pesat dan memberikan banyak kemudahan dalam melakukan proses pemasaran. Penawaran produk GO-JEK lainnya dengan nama brand *GOFOOD* yang spesifikasinya khusus pada pembelian makanan yang dibutuhkan customer ,dalam hal ini pihak *Gofood* akan menjadi perantara pihak customer untuk membeli dan mengantar pesanan ketempat yang sesuai aplikasi. Pihak Go-food, sepenuhnya menjadi pihak yang membeli makanan dari tempat yang sudah dipilih pleh coustmer dan driver tersebut menalangi jumlah pesanan setelah pesanan sampai baru coustmer membayarnya.

Teknologi yang kian berkembang tidak luput dari masalah yang sering kali driver yang mendapatkan prilaku tidak baik oleh coustamer yang memesannya, banyak coustamer yang tiba-tiba membatalkan pesanan yang sudah dipesan oleh pihak *GoFood* sehingga tidak jarang pihak *GoFood* merasa dirugikan oleh ulah Coustamer ini.

Perkembangan teknologi yang semakin canggih mempermudah dan memunculkan benayak virtual maupun aplikasi yang membuat hidup masayarakat menjadi simple dan lebih mudah, terutama dalam melakukan jual beli secara online, ditambah lagi banyak masyarakat memiliki keahlian dibidang makanan dan membuat mereka yakin untuk memasarkan makanan melali aplikasi *GoFood*, dengan berkembangnya teknologi yang muncul dan menyebabkan muncul berbagai macam layanan aplikasi seperti Grab dan Gojek dimana masyakat lebih suka membeli atau

memesan melalui aplikasi tersebut, telah banyak masyarakat mulai dari kalangan muda sampai tua sudah mengenal dan hampir semua memerlukan dan memakai layanan tersebut. Pada layanan aplikasi Go-Jek ataupun Grab didalamnya telah tersedia berbagai macam pilhan, orang yang menggunakan aplikasi ini dapat memilih sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, mereka dapat mencari apa yang mereka butuhkan misalnya pemesanan alat transportasi antar jemput, kebutuhan sehar-hari, makanan, bahkan sampai kebutuhan rumah tangga pun ada dengan adanya aplikasi tersebut banyak masyarakat yang memanfaatkan aplikasi tersebut untuk transaksi jual beli seperti makanan dan kebutuhan pokok, pada aplikasi tersebut lebih banyak masyarakat menggunakannya untuk memesan makanan atau *Gofood* yang telah ada dalam daftar menu, dalam transaksi tersebut banyak yang menggunakan untuk kebutuhan dalam pemesanan makanan, aplikasi tersebut membantu masyarakat mempermudah dalam mencari atau memesan secara online, apalikasi tersebut bisa menguntungkan dan juga bisa merugikan, pada sisi menguntungkannya bagi para pelaku usaha online dan masayarkat yang ingin lebih simple dalam membeli kebutuhan tetapi satu sisi ada yang dirugikan seperti pemilik akun kerana masih ada pihak coustamer yang membstalkan pemesanan. Adanya aplikasi semakin maju terutama terhadap pelayanan aplikasi seperti *Gofood*. Sebelum pihak pembeli memesan makanan pastinya pihak pembeli sudah memilih makan yang mereka suka atau inginkan setelah itu pihak pembeli dapat menyelsakan pesanan dan memilih driver untuk mengambil pesanan tersebut tetapi kadang terdapat pembeli yang secara tiba-tiba membatalkan pesanan yang sudah di pesan oleh driver yang mendapatkan orderan hal tersebut

Teknologi baru mempunyai dampak besar terhadap perubahan kehidupan sehari-hari masyarakat. Hal-hal seperti perubahan dalam cara orang berbisnis menunjukkan bagaimana kemajuan teknologi telah mempengaruhi manusia. Kesepakatan ini dapat membantu bisnis bergerak maju. E-commerce mengacu pada tindakan bisnis yang dilakukan secara online. E-commerce adalah jenis bisnis yang menyatukan pelanggan dan bisnis.

Gojek adalah alat aplikasi "super app" teknologi dari Indonesia yang awalnya layanan pemesanan **ojek online** (plesetan dari kata "ojek") untuk transportasi, lalu berkembang menjadi platform multi-layanan lengkap untuk transportasi, pengiriman makanan/barang (GoFood, GoSend), pembayaran digital (GoPay), dan berbagai

PERLINDUNGAN HUKUM MENGENAI PEMBATALAN SEPIHAK DALAM PEMESANAN GOFOOD MELALUI APILKASI GO-JEK MAUPUN GRAB FOOD

kebutuhan lainnya, menghubungkan pengguna dengan mitra pengemudi dan merchant melalui aplikasi mobile. Go-Jek dikendalikan berdasarkan Peraturan UUD Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULIA). Peraturan ini mencakup semua masalah transportasi termasuk penyelenggaraan Lalu Lintas Angkutan Jalan dan hal-hal yang harus dilakukan untuk menyediakan angkutan umum. Juga mencakup penyelenggaraan transportasi yang berkaitan dengan lalu lintas dan angkutan umum lainnya. Pasal 138(3) UULLAJ berbunyi, “Kendaraan Bermotor Umum adalah satu-satunya yang dapat mengangkut orang dan/atau barang.” Sepeda motor pribadi, mobil penumpang, dan mobil barang berpelat hitam yang dapat terkoneksi internet tidak dianggap sebagai angkutan umum oleh UULLAJ.¹

Dalam UU 22/2009 pasal 139 ayat (4) disebutkan “Penyediaan jasa angkutan umum dilaksanakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan/atau badan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”². Gojek merupakan perusahaan yang menyediakan wadah bagi para pebisnis UMKM untuk saling bersinergi. Hal ini bisa memudahkan pengemudi ojek mendapatkan pekerjaan. Sebelumnya, para pengemudi ini tidak terikat pada satu perusahaan mana pun dan harus menerima pesanan secara langsung, karena Gojek tidak digunakan untuk bekerja.

Aplikasi Gojek memiliki banyak fitur, seperti pesan antar makanan (go-food) dan pesan teks (Go-send). Perhatian lebih diberikan pada layanan makanan (Go-food) dalam penelitian ini. Masyarakat yang ingin memesan makanan melalui aplikasi Go-jek harus memiliki aplikasinya terlebih dahulu agar dapat mempermudah proses pemesanan. Kemudian, mereka dapat memilih makanan yang sesuai dengan kebutuhannya dari makanan yang ditawarkan di aplikasi. Setelah konsumen memilih makan maka otomatis akan muncul nominal total pembelanjaan konsumen beserta include ongkir di smartphone customer. Pihak konsumen dapat membayar secara digital karena di aplikasi tersebut tersedia pembayaran secara nontunai, apabila pihak konsumen sebelumnya telah mempunyai saldo, saldo tersebut bisa digunakan apabila konsumen tidak mempunyai uang cash. Ketika pelanggan melakukan pemesanan, tim Go-food akan menuju ke restoran yang sesuai dengan pesanannya. Namun, beberapa pelanggan berubah pikiran setelah melakukan pemesanan, sehingga membuat pengemudi merasa tidak enak. Pasal 12

¹ Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 138 ayat (3)

² Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 139 Ayat (4) Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2019 tentang “Perlindungan Keselamatan Tentang Perlindungan Keselamatan Bagi Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Umum” menyebutkan bahwa perlindungan keselamatan bagi pengguna sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan umum harus diberikan dalam dua cara: a. dengan aplikasi berbasis IT dan b. tanpa aplikasi berbasis IT.³

Pesatnya teknologi berpengaruh terhadap perkembangan usaha pada generasi sekarang banyak ide-ide kreatif yang dibuat oleh masyarakat terutama pada pengelolaan makanan banyak inovasi-inovasi baru yang membuat masyarakat menjadi tergiur dari inovasi tersebut mereka menyebarlkn produk lewat teknologi informasi dan komunikasi. Para pedagang ataupun pihak penjual dapat memasarkan produk mereka lewat aplikadi online salah satunya Go-Food yang sudah ada saat ini, dengan menggunakan aplikasi ini masyakarat menjadi lebih mudah dalam pemesanan makanan yang mereka inginkan tanpa harus langsung membeli dan memudahkan para coustemer agar tidak perlu keluar untuk membeli makanan yang dinginkan,selain memudahkan coustamer dengan aplikasi ini juga memperbanyak lapangan kerja khusunya mereka yang paham dengan aplikasi tersebut dan dapat menjalakan aplikasi tersebut sesuai dengan arahan banyak pihak,

Demikian keberdaan *Go-jek* ini tidak terlepas dari problem yang ada dimasyarakat seperti judul ini banyak pihak konsumen tentunya yang memesan *Go-jek* ataupun *Go-food*, terkadang membatalkan pesanan padahal pesanan tersebut sudah dipesan oleh driver yang sebelumnya konsumen telah sepakat memesan makanan hal ini terdapat hubungan timbal balik seperti konsumen yang memasan makana sehingga driver mendapat uang dan point dari aplikasi lalu pihak konsumen mendapat makanan tanpa harus pergi ke resto,tetapi terkadang konsumen membatalkan pesanan yang drivernya pun sudah memasan, hal ini membuat driver merasa dirugikan atas apa yang dilakukan konsumen kerena konsumen tidak baik dalam memakai aplikasi tersebut, mungkin bagi konsumen itu hal yang biasa tapi hal tersebut tidak terlepas dari peruturan yang telah dbuat, sehingga itu termasuk kedalam perbuat melanggar hukum dan konsumen harus bertanggung jawab atas perbuatannya

Pada KUHPerdata Pasal 1338 dianggap sah karena Pasal tersebut menganut sistem kebebasan berkontrak. Asas ini dapat disebut sebagai asas terbuka, yang berarti

³Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 12 Tahun 2019 Tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat

PERLINDUNGAN HUKUM MENGENAI PEMBATALAN SEPIHAK DALAM PEMESANAN GOFOOD MELALUI APILKASI GO-JEK MAUPUN GRAB FOOD

pihak-pihak bebas untuk membuat perjanjian dengan siapa pun. Namun, kebebasan ini tetap memiliki batasan, yaitu selama tidak melanggar persyaratan yang berlaku, serta tidak bertentangan dengan hukum, kesesuaian, dan ketertiban umum. Dalam layanan Go-Food, salah satu fitur yang sering digunakan oleh pengguna adalah layanan pengiriman makanan. Go-Food tidak hanya menyediakan layanan dari restoran-restoran mewah, tetapi juga Go-food hadir untuk memenuhi para konsumen dalam jasa antar makanan secara online. Di dalam layanannya, *Gofood* customer dapat memilih makanan yang mereka inginkan, karena didalamnya terdapat berbagai macam menu dan customer juga dapat memilih makanan sesuai restaurant yang mereka inginkan, didalam aplikasi *Gofood* ini juga sudah tersedia harga makanan tersebut. Setelah customer memilih maka sistem aplikasi lokasi dapat langsung mendeteksi lokasi customer dan mengirim lokasi tersebut kepada driver.

Fitur Gofood pada aplikasi *Gojek* sangat menguntungkan bagi restaurant yang tidak memiliki layanan antar makanan, dan bagi customer yang ingin pesan makanan secara langsung dengan adanya *Gofood* ini dapat membantu, tetapi ada kelemahan layanan *Gofood* pada aplikasi Gojek ini karena dalam pembayaran pesanan pihak driver yang harus membayar makanan Konsumen terlebih dahulu, jika konsumen membatalkan pesanan tanpa kesepakatan bersama antara konsumen dan driver, maka driver akan mengalami kerugian. Hal ini ada hubungannya dengan kontrak dalam bisnis e-commerce. Pasal 1338 KUH Perdata mengatur tentang aturan hukum kontrak di Indonesia. Undang-undang ini sah karena dalam pasal tersebut berbicara tentang kebebasan berkontrak. Orang-orang yang mengikuti gagasan ini sering menyebutnya sebagai "sistem terbuka". Artinya siapa pun dapat membuat kesepakatan dengan orang lain, dan kedua belah pihak dapat memutuskan apa saja yang termasuk dalam perjanjian tersebut. Namun tetap ada beberapa batasan, seperti tidak bisa memilih apa yang dimakan. Saat ini ada dua cara untuk membayar barang secara online: sebelum barang dikirim atau setelah pembelian menerimanya⁴

TUJUAN PENULISAN

⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1338 Tentang Kebebasan Berkontrak

Tujuan penulisan artikel ilmiah ini untuk membuat tujuan dari judul artikel untuk mengetahui memahami bagaimana aturan-aturan hukum yang terdapat dan berlaku dalam perlindungan hukum bagi pihak Go-Jek maupun Grab Food yang dirugikan karena pemabatalan sepihak oleh pihak *customer* sehingga diperlukan pemahaman yang lebih lanjut mengenai aturan manakah yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah dan untuk mengetahui hukum apa yang dapat diberikan kepada pihak konsumen. Untuk mengetahui akibat hukum yang timbul karena pembatalan Pemesanan yang dilakukan oleh *Custamer* melalui aplikasi Go-jek maupun Grab Food

METODE PENELITIAN

Tulisan di atas menggunakan metode hukum normatif sebagai metode keilmuannya. Dalam hal ini yang dimaksud dengan “hukum” adalah bagian-bagian dari hukum. Selain itu, hukum normatif merupakan penelitian yang mengkaji sejarah, asas, dan sistem. Metode penelitian normatif empiris digunakan untuk penelitian ini. Metode ini memadukan kerja hukum normatif. Penelitian Hukum Normatif-Empiris (applied law research), yaitu suatu penelitian yang menggunakan studi kasus hukum normatif-empiris berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji implementasi perjanjian kredit. Pokok kajiannya adalah pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagaimana Tanggung Jawab pihak *Coustamer* terhadap pembatalan sepihak yang dilakukannya

Go-jek adalah perusahaan teknologi Indonesia yang menawarkan layanan transportasi melalui ojek. Prospek pekerjaan di Indonesia sekarang jauh lebih sedikit karena adanya Go-Jek. Masyarakat membutuhkan aplikasi seperti layanan antar jemput Gojek yang dapat dibeli secara online dan digunakan di ponsel dengan mengunduh aplikasi. Sangat mudah untuk digunakan; cukup ketik alamatnya untuk melihat berapa biaya layanannya. Dengan menggunakan teknologi berbasis lokasi, Go-Jek akan mencari pengemudi yang dekat dengan pelanggan. Hasil wawancara antara salah satu Driver Go-

PERLINDUNGAN HUKUM MENGENAI PEMBATALAN SEPIHAK DALAM PEMESANAN GOFOOD MELALUI APILKASI GO-JEK MAUPUN GRAB FOOD

Jek yang ada di Bali, beliau mendapatkan prilaku pembatalan sepihak⁵ oleh Customer dengan alasan karena pengiriman tidak sesuai dengan yang di inginkan, sehingga membuat Driver merasa dirugikan, pada pasal 1365 KUH Perdata menyebutkan”Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibakan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut “ setelah berdiskusi dengan customer pihak customer hanya mau membayar ganti rugi transportasi tetapi tidak dengan biaya makanan alhasil driver GO-JEK merasa dirugikan padahal kesalahan dari pihak Restaurant yang tidak memberikan makanan sesuai dengan yang di inginkan⁶

Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Driver yang merasa dirugikan akibat pembatalan sepihak oleh Coustamer

Dalam UUD ITE 19 Tahun 2016, Pasal 31 ayat (1) berbunyi “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan penyadapan atau penyadapan terhadap informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik pada suatu komputer dan/atau sistem elektronik tertentu milik orang lain”.⁷ Mengikuti aturan yang ditetapkan oleh undang-undang. Perbuatan Melanggar Hukum mencakup akibat hukum yang timbul karena pelanggan membatalkan sendiri pesanan makanannya. Pasal 1365 KUH Perdata berbunyi, “Barangsiapa melanggar hukum dan mengakibatkan kerugian pada orang lain, wajib membayar kerugian itu.” Namun jika seseorang melakukan sesuatu yang ilegal, mereka perlu menunjukkan dan menjawab seberapa benar tindakan tersebut. Untuk membuktikan suatu perbuatan melawan hukum harus dibuktikan adanya kekeliruan, kerugian, dan keterkaitan antara perbuatan melawan hukum tersebut dengan kerugian tersebut. Ada undang-undang dalam KUH Perdata yang berbunyi demikian: “Syarat-syarat yang sah dianggap selalu dicantumkan dalam suatu perjanjian timbal balik, apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya.” Apabila perjanjian itu tidak batal demi hukum, maka harus dibawa ke pengadilan.⁸ Di sana, hakim akan memeriksa kasus

⁵ Weydekamp, G. (2013). Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum. Lex Privatum, 1(4).

⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 Tentang Perbuatan Melawan Hukum

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Ln No. : 58 , Tln No. : 4843)

⁸ Suyanto, S., & Ningsih, A. S. Pembatalan Perjanjian Sepihak Menurut Pasal 1320 Ayat (1) Kuhperdata Tentang Kata Sepakat Sebagai Syarat Sahnya Perjanjian

tersebut atas permintaan ⁹terdakwa dan dapat memberikan waktu lebih dari satu bulan untuk menyelesaikan tugasnya. Pasal 1267 KUH Perdata. “Pihak yang perjanjiannya tidak dipenuhi dapat memilih untuk memaksa pihak lain untuk memenuhi perjanjian, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan perjanjian dengan penggantian biaya, kerugian, dan bunga.” Demikian bunyi Pasal 1267 KUH Perdata. Pasal 1266 mengatakan bahwa syarat-syarat yang sah selalu dicantumkan dalam suatu perjanjian timbal balik, meskipun salah satu pihak tidak melakukan apa yang seharusnya dilakukannya. Pasal 1267 mengatakan, tidak demikian halnya jika salah satu pihak melanggar perjanjian. Perjanjian tersebut tetap sah, namun pembatalannya harus dimintakan kepada Pengadilan. Pasal 1267 menyebutkan, apabila kewajiban salah satu pihak tidak dipenuhi, maka pihak yang lain dapat memaksa menuruti syarat-syarat perjanjian atau meminta pengadilan membatalkan perjanjian dan membayar pihak lain dengan bunga dan naungan. Berdasarkan aturan tersebut, jelas pelanggan melanggar Pasal 1365 KUHPerdata perbuatan melawan hukum yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan pelakunya untuk mengganti kerugian tersebut karena kesalahannya, meliputi unsur perbuatan, melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan sebab-akibat. Pasal ini menjadi dasar gugatan perdata untuk meminta ganti rugi di luar perjanjian, seperti merusak properti, pencemaran nama baik, atau tindakan yang bertentangan dengan kepatutan masyarakat. Ketika pelanggan membatalkan pesanan tanpa alasan, ini jelas buruk. Selain itu, pelanggan dapat mengganti kerugian sesuai dengan pesanan yang dilakukannya jika dia ingin bertanggung jawab atas perbuatannya. Uang tunai dapat digunakan sebagai pembayaran untuk layanan ini. ¹⁰

KESIMPULAN DAN SARAN

Pasal 1338 KUH Perdata yang berbicara tentang kebebasan berkontrak, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang berbicara tentang informasi dan transaksi elektronik, keduanya melindungi orang yang membatalkan pesanan atas kemauannya

⁹ Mawanda, M. K., & Muhshi, A. (2019). Perlindungan Hukum Mitra Ojek Daring di Indonesia. *Lentera Hukum*, 6 (1), 33.

¹⁰ Megawati, S. F., & Sudiro, A. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik. *Jurnal Hukum Adigama*, 3(2), 1309-1332.

PERLINDUNGAN HUKUM MENGENAI PEMBATALAN SEPIHAK DALAM PEMESANAN GOFOOD MELALUI APILKASI GO-JEK MAUPUN GRAB FOOD

sendiri. Pasal 31 UUD 19 Tahun 2016 didasarkan pada undang-undang tersebut. Pada bagian ini, customer ingin hanya mengganti rugi transportasi dan tidak membayar makanan yang telah dikirim oleh driver tersebut pelanggan membatalkan reservasi terhadap pengemudi secara sepihak, yang berarti pengemudi yang membayar dengan uangnya sendiri kehilangan uangnya. Pelanggan hanya ingin mendapat penggantian biaya transportasi, padahal sudah melakukan hal tersebut sebagai pembayaran. Namun hal ini sangat merugikan pihak driver karena pesanan makanan hanya dibayar biaya transportasi. Meski semua orang setuju setelah membicarakannya, tapi itu tidak adil bagi pengemudi karena dia membayar makanannya dengan uangnya sendiri.

DAFTAR REFERENSI

- Weydekamp, G. (2013). Pembatalan Perjanjian Sepihak Sebagai Suatu Perbuatan Melawan Hukum. *Lex Privatum*, 1(4).
- Mawanda, M. K., & Muhsyi, A. (2019). Perlindungan Hukum Mitra Ojek Daring di Indonesia. *Lentera Hukum*, 6 (1), 33.
- Megawati, S. F., & Sudiro, A. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Driver Ojek Online Terhadap Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik. *Jurnal Hukum Adigama*, 3(2), 1309-1332.
- Suyanto, S., & Ningsih, A. S. (2018). Pembatalan Perjanjian Sepihak Menurut Pasal 1320 Ayat (1) Kuh. Perdata Tentang Kata Sepakat Sebagai Syarat Sahnya Perjanjian. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 12 Tahun 2019 Tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat
- Perundang-Undangan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (LN No. : 58 , TLN No. : 4843)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 138 Dan 139
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 139 Ayat (4) Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 Tentang Perbuatan Melawan Hukum

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1338 Tentang Kebebasan Berkontrak