

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kegiatan bisnis jual beli masa kini banyak dilakukan secara *online* yang biasa dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat dengan *e-commerce*. Pelaksanaan *e-commerce* yang berkembang pesat pada saat ini salah satunya adalah aplikasi ojek *online*. Aplikasi ojek *online* digunakan untuk kegiatan jual beli termasuk pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi *online* dari masing-masing perusahaan ojek *online* yang menyediakan jasa pelayanan pemesanan makanan dan minuman.

Aplikasi ojek *online* menggunakan seorang *driver* sebagai pengemudi yang bertugas menjemput dan mengantarkan para pengguna layanan ojek *online* baik penumpang atau barang yang akan dikirim ke tempat tujuan dengan selamat dan dalam keadaan baik.<sup>1</sup> Dengan adanya jasa layanan ojek *online* ini tentu sangat memudahkan masyarakat sebagai konsumen, khususnya masyarakat yang menggunakan aplikasi ojek *online*.<sup>2</sup>

Hubungan antara *driver* dengan konsumen merupakan suatu hubungan hukum yang dapat digolongkan sebagai perbuatan hukum. Perbuatan hukum antara *driver* dan konsumen adalah adanya suatu perjanjian. Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, pengertian perjanjian adalah suatu perbuatan satu orang atau lebih yang

---

<sup>1</sup> Tumuwe Riswanto dkk, Pengguna Ojek Online dikalangan Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado, *Journal Of Social and Culture*. XI (21A):10. Issn 1979-0481. 2018, hlm.7.

<sup>2</sup> Lisa Novalia Cuyana, Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Order Pembelian Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan Go-Food Pada Aplikasi Go-Jek, dalam *JOM Fakultas Hukum Universitas Riau*, Volume VII, Nomor 1, Januari-Juni 2020, hlm.2.

mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa perjanjian adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan atau perjanjian obligator.

Berdasarkan hukum keperdataan Indonesia proses jual beli termasuk jual beli makanan dan minuman diatur di dalam Pasal 1457 KUH Perdata, yang menyebutkan “Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.” Aturan yang tertuang dalam Pasal 1457 KUH Perdata tersebut hanya terbatas menjelaskan tentang perjanjian jual beli secara umum (konvensional), tidak sampai secara khusus mengatur jual beli di lingkup transaksi jual beli *online*.

Hubungan hukum antara *driver* dan konsumen juga merupakan hubungan yang menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban.<sup>3</sup> Objek perikatan yang berupa suatu utang atau kewajiban yang harus dilaksanakan dalam suatu perikatan biasa disebut prestasi. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan prestasi sesuai dengan apa yang diperjanjikan, maka akan dikenakan sanksi.

Hak juga merupakan akibat hukum yang ditimbulkan selain kewajiban dan dimuat dalam Pasal 6 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) yaitu hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini pelaku

---

<sup>3</sup> HS Salim, *Hukum Kontrak : Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Cetakan ke-11, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm.27.

usaha berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang bertikad baik.

Transaksi melalui *online* dalam pelaksanaannya sering kali terjadi pelanggaran hak-hak dari para pihaknya sehingga mengakibatkan kerugian bagi pelaku usahanya. Belakangan ini banyak terjadi perilaku konsumen yang tidak bertikad baik terhadap pelaku usaha. Seperti halnya yang sering terjadi pada penggunaan aplikasi ojek *online* yaitu pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen terhadap *driver* sebagai pelaku usaha tanpa menjelaskan alasannya. Perbuatan konsumen setelah melakukan pemesanan makanan dan minuman, lalu secara sepihak konsumen tersebut membatalkan pesannya pada aplikasi pemesanan *online*.<sup>4</sup>

Pembatalan secara sepihak tersebut tentu menimbulkan kerugian bagi *driver* dan pembatalan secara sepihak tanpa adanya alasan yang jelas maka termasuk dalam perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan tidak terpenuhinya syarat yang terdapat dalam Pasal 1266 KUH Perdata yang mengatur bahwa dalam hal wanprestasi pembatalan perjanjian harus dimintakan kepengadilan dan hakim melalui putusan pengadilan dapat menentukan jenis-jenis ganti rugi bagi para pihak, kemudian mengakibatkan pembatalan tidak dapat dilakukan dan dinilai menimbulkan ketidakpastian hukum. Batalnya suatu perjanjian menurut Pasal 1226 KUH Perdata dapat dilakukan apabila terdapat 3 (tiga) syarat yaitu perjanjian timbal

---

<sup>4</sup> Chory Ayu Sugesti, Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Online Shop yang Mengalami Kerugian yang Disebabkan oleh Konsumen di Kota Singaraja, *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol. III, No. 3, 2020, hlm. 167.

balik, harus ada wanprestasi dan pembatalannya harus dimintakan kepada Hakim (pengadilan).<sup>5</sup>

Salah satu contoh kasus pembatalan perjanjian jual beli makanan dan minuman yang pernah dilakukan oleh salah satu konsumen dari Bengkulu ialah konsumen membatalkan pesanan makanan pada *driver* ojek *online* di saat *driver* sudah memesan makanan dan sudah menuju ke lokasi rumahnya konsumen, namun terdapat beberapa konsumen yang membatalkan pesannya tersebut dikarenakan oleh beberapa alasan yaitu dengan alasan *driver* lambat mengantarkan pesanan, dan *driver* sulit untuk dihubungi. Ketika *driver* melapor ke pihak perusahaan aplikasi *online* bahwa terdapat konsumen yang membatalkan pesanan maka pihak perusahaan hanya mengembalikan ganti rugi pesannya saja, sedangkan biaya transportasinya tidak di ganti oleh pihak perusahaan melainkan di tanggung oleh *driver*. Seharusnya pihak perusahaan aplikasi *online* memberikan perlindungan kepada *driver* ojek *online* supaya tidak ada *driver* yang dirugikan. Dialami juga oleh salah seorang warga Klaten, Jawa Tengah sebagai salah pelanggan/konsumen pengguna aplikasi ojek *online* yang ingin menggunakan jasa layanan pembelian makanan melalui aplikasi yang dimaksud. Alasan *driver* ojek *online* tersebut pada saat itu hanya tidak sengaja untuk menerima orderan/pesanan makanan dari si pembeli itu, tanpa adanya kelanjutan pertanggungjawaban.<sup>6</sup>

Selain adanya wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen kepada *driver*, dalam perjanjian pembelian makanan dan minuman melalui aplikasi pemesanan

---

<sup>5</sup> Setiawan, R. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bima Cipta, Bandung, 1994, hlm 66.

<sup>6</sup> Mardayaning Christ Cahyarani, "Layanan Gofood yang Kurang Bertanggung Jawab", <https://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2593/Layanan-Gofood-yang-KurangBertanggung-Jawab>.

*online* timbul pula persoalan dari sisi kelalaian *driver*. Berbagai macam contohnya mulai dari pesanan yang tidak sesuai, harga makanan dan minuman yang berbeda dengan yang ada di aplikasi *online* sehingga ketika pengantaran *driver* meminta uang lebih, *driver* yang terlalu lama atau tidak tepat waktu dalam pengantaran, sampai dengan persoalan tidak diantarnya pesanan makanan dan minuman ke tangan konsumen langsung.

Pembatalan perjanjian jual beli makanan dan minuman yang dilakukan oleh salah satu konsumen dari Wilayah Kota Lhokseumawe ialah konsumen membatalkan pesanan makanan pada *driver* ojek *online* dikarenakan konsumen salah memilih alamat tempat tujuannya yaitu tempat dia bekerja karena dia menghidupkan lokasi pada fitur *google maps* namun ternyata alamat yang tercatat sebagai lokasi tujuan pengantarannya adalah alamat rumahnya, dan dia terpaksa harus membatalkan pesanan tersebut. Disisi lain konsumen pengguna aplikasi *online* yang berada di Wilayah Kota Lhokseumawe yang juga pernah melakukan pembatalan secara sepihak, konsumen tersebut membatalkan pesannya dikarenakan salah makanan yang ingin dipesannya, dan beliau membatalkan pesanan tersebut secara sepihak dengan cara terpaksa dan tidak sengaja. Dan dialami juga oleh salah satu *driver maxim* di Wilayah Kota Lhokseumawe sebagai korban pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen, yang dimana *driver* tersebut sudah membeli pesanan dan sudah menuju ke lokasi konsumen tetapi dikarenakan hujan maka terjadi keterlambatan, dan dari pihak konsumen membatalkan pesanan begitu saja yang sudah jelas sangat merugikan dari pihak *driver*.

UUPK telah dirancang untuk melindungi konsumen yang merasa dirugikan, tidak hanya konsumen tetapi juga melindungi pelaku usaha. Selain itu bukan hanya berdasarkan konsep perjanjian jual beli di dalam KUH Perdata saja, akan tetapi juga harus memperhatikan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dengan adanya perlindungan hukum maka dapat memberikan kepastian hukum atas berbagai permasalahan yang terjadi dimasyarakat. Oleh karena itu, perlindungan hukum menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan pelaku usaha apabila hak-haknya dilanggar.<sup>7</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, ditemukan beberapa permasalahan terutama mengenai perjanjian antara konsumen dan *driver* melalui pembelian makanan dan minuman ini. Perlu dilihat berbagai macam implikasi yang dapat timbul dari adanya pembatalan pemesanan makanan melalui aplikasi *online* ini, sehingga akhirnya akan didapati penyelesaian hukum secara keperdataan apabila ada pihak yang melakukan wanprestasi dalam perjanjian yang telah disepakati di aplikasi pemesanan *online* tersebut. Oleh karena itu, pada akhirnya peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu “Pembatalan Secara Sepihak Dalam Perjanjian Jual Beli Makanan Antara Konsumen Dengan *Driver* Aplikasi *Online* di Kota Lhokseumawe”.

---

<sup>7</sup> Penjelasan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat di ambil suatu rumusan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk perjanjian antara konsumen dengan *driver* atas pembelian makanan melalui aplikasi *online* di Kota Lhokseumawe ?
2. Bagaimanakah sanksi hukum bagi konsumen yang membatalkan secara sepihak dalam perjanjian jual beli makanan terhadap *driver* aplikasi *online* di Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimanakah penyelesaian hukum terhadap pembatalan perjanjian secara sepihak oleh konsumen dengan *driver* aplikasi *online* di Kota Lhokseumawe?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perjanjian antara konsumen dengan *driver* atas pembelian makanan melalui aplikasi *online* di Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis sanksi hukum bagi konsumen yang membatalkan secara sepihak dalam perjanjian jual beli makanan terhadap *driver* aplikasi *online* di Kota Lhokseumawe.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis cara penyelesaian hukum terhadap pembatalan perjanjian secara sepihak oleh konsumen dengan *driver* aplikasi *online* di Kota Lhokseumawe.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak baik secara teoritis maupun praktis, manfaat tersebut yaitu :

##### 1. Secara Teoritis

Manfaat dari segi teoritis ini adalah sebagai suatu usaha mengembangkan konsep pemikiran secara lebih logis, sistematis, dan konsisten rasional sebagai sumbangan ilmu baik secara umum maupun kepada ilmu hukum pada khususnya. Dalam hal ini ilmu pengetahuan hukum yang khususnya tersebut adalah hal-hal yang berhubungan dengan hukum perdata. Secara teoritis ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai acuan bagi mahasiswa agar lebih mengetahui tentang tindakan pembatalan secara sepihak pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi *online* dan dapat memahami terkait peraturan di bidang jual beli menggunakan aplikasi berbasis *online*.

##### 2. Secara Praktis

Manfaat dari segi praktis ini adalah sangat penting bagi negara, bangsa, dan masyarakat. Penelitian ini diharapkan juga dapat bermanfaat dan berguna bagi peneliti serta pihak-pihak terkait khususnya pihak perusahaan ojek *online* agar lebih memperhatikan klausul perjanjian dengan menggunakan aplikasi *online*. Serta bermanfaat bagi masyarakat agar memahami aturan-aturan dan akibat hukum keperdataan yang dapat muncul dari melakukan pembelian menggunakan aplikasi

ojek *online*. Sehingga baik perusahaan, *driver*, ataupun konsumen mengetahui adanya konsekuensi hukum apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian dengan menggunakan media aplikasi *online* tersebut.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Agar pembahasan permasalahan dalam penelitian ini tidak mengalami perluasan konteks dan supaya penelitian yang dilaksanakan lebih fokus serta mendalam, maka ruang lingkungannya mengenai Pembatalan Secara Sepihak Dalam Perjanjian Jual Beli Makanan Antara Konsumen Dengan *Driver Aplikasi Online* di Kota Lhokseumawe.