

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hukum *cyber* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan elektronik dalam skala global. Sesuai dengan ketentuan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang merupakan wujud kewajiban negara untuk memberikan perlindungan setinggi-tingginya terhadap segala kegiatan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. dalam negeri untuk memastikan bahwa mereka terlindungi dari potensi aktivitas kriminal dan penyalahgunaan teknologi. Proses globalisasi secara langsung berkontribusi pada peningkatan jumlah orang yang berpindah secara cepat antar tempat yang berbeda.¹

Layanan ojek online mampu memberikan sejumlah keunggulan, dibandingkan transportasi umum lainnya. Hingga saat ini sudah banyak sekali masyarakat yang menyediakan ojek (layanan ojek) untuk angkutan umum melalui website atau aplikasi seperti Gojek, Grab Bike, Maxim Bike, Uber, dan masih banyak lagi. Pelanggan hanya dapat melakukan pemesanan transportasi online melalui aplikasi tertentu yang ada di perangkatnya, misalnya smartphone. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 Angka 7, mengatur bahwa “kontrak elektronik

¹ Made Sinthia Sukmayanti and I Made Sudirga, “Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Yang Mengalami Kerugian Akibat Tindakan Konsumen Yang Melakukan Pesanan Fiktif,” *Synotic Law* 1, no. 3 (2022). Hlm: 64

adalah perjanjian antara para pihak yang dilakukan melalui sistem elektronik.” Akibatnya, pengaturan tersebut tidak bisa dipisahkan dari pemesanan online.²

Jual beli secara online juga diatur dalam Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa dan Pasal 17 ayat 2 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik yang menyatakan para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi atau pertukaran informasi elektronik atau dokumen elektronik. Dalam pesanan fiktif, Syarat perjanjian yang dilanggar dalam masalah ini ialah asas kesepakatan, karena pembeli tidak melaksanakan kewajibannya sesuai kesepakatan dalam pesanan sesuai Pasal 1320 KUH perdata. Driver yang mengalami pesanan fiktif sulit mendapatkan perlindungan berupa ganti rugi yang sesuai. Demikian halnya, UU No. 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 tahun 2016 tentang Informasi dan transaksi elektronik serta peraturan pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tidak secara spesifik membahas mengenai perlindungan pelaku usaha atas Tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen, khususnya pesanan fiktif.

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah perilaku pembelian dan penjualan masyarakat. Individu secara bertahap beralih dari praktik sebelumnya yang melakukan transaksi jual beli langsung atau tatap muka ke

² Komang Mila Triana, Si Ngurah Ardhaya, and I Nengah Suastika, “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Driver Online Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Singaraja,” *Jurnal Komunitas Yustisia* 5, no. 2 (2022). Hlm: 675

cara baru dalam berbisnis yang dikenal sebagai transaksi online atau virtual.³ Selain kemajuan teknologi informasi, moda transportasi berbasis aplikasi atau online, salah satunya transportasi online, termasuk Maxim Delivery, kini menjadi fenomena transportasi yang menyita perhatian masyarakat. Dalam hal ini, Maxim Delivery hadir sebagai layanan transportasi online. Selain itu, Maxim Delivery hadir di sejumlah domain berbasis e-commerce yang semakin mempermudah pelanggan.

Perdagangan elektronik atau *e-commerce* adalah pertukaran barang, jasa, dan informasi yang disimpan secara elektronik antara komunitas dan perusahaan konsumen menggunakan kumpulan teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang dinamis.⁴ Transportasi berbasis online saat ini banyak digunakan oleh masyarakat dan dipandang terjangkau serta bermanfaat. Layanan transportasi online terkadang semakin populer karena semakin banyaknya pengemudi dan tersedianya harga promosi mewah yang menyenangkan pelanggan. Sejak saat itu, minat terhadap transportasi online semakin meningkat karena biayanya yang relatif murah dan kemudahan pemesanannya. Penggunaan aplikasi hanya mengharuskan kita menunggu di lokasi, dengan tarif sampai tujuan dan keperluan yang diperlukan sudah tertera. Tentu saja, pemesanan tersebut juga merupakan kesepakatan yang berkelanjutan sampai hak dan kewajiban pengangkut dan konsumen telah dipenuhi

³ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, and Hardika Fajar Ardianto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online," *Jurnal Serambi Hukum* 8, no. 2 (2021). Hlm: 91

⁴ Imam Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik* (Bandung: Alumni, 2010). Hlm: 2

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang, barang, atau makanan dari satu tempat ke tempat lain, dan pihak yang lain menyanggupi untuk membayar biaya transportasi. Berdasarkan pemahaman ini, ada dua pihak yang terlibat dalam perjanjian pengangkutan: pihak pengangkut dan pihak pengirim barang atau penumpang. Pengangkut memiliki tanggung jawab utama untuk mengangkut barang dan/atau penumpang dari tempat asal ke tempat tujuan. Mereka juga harus menjaga keselamatan barang dan/atau penumpang sampai di tempat tujuan yang ditetapkan. Sebaliknya, pengangkut juga berhak atas biaya transportasi yang ia lakukan.⁵ Oleh Karena ini berkaitan dengan perlindungan hukum pengemudi dalam menghadapi perusahaan aplikasi, penumpang, atau tuntutan hukum pihak ketiga lainnya, sangat penting untuk mengevaluasi keabsahan perjanjian pemberian akses aplikasi oleh perusahaan aplikasi kepada pengemudi. Norma-norma materi dan instrumen perjanjian lainnya yang dibuat antara perusahaan aplikasi dan pengemudi harus memastikan bahwa semua pihak yang terlibat menerima perlindungan hukum yang sama.

Pesanan fiktif sering juga terjadi di Kota Tanjungpinang yang dialami oleh para pengemudi ojek online termasuk layanan *Maxim Delivery*. Sebenarnya pembatalan pesanan ini bisa saja dilakukan jika menu tidak tersedia dalam layanan delivery, perubahan Alamat tujuan customer, lokasi pengemudi jauh dan tidak responsif. Namun pada beberapa momen ada

⁵ Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang* (Yogyakarta: FH UII Press, 2003). Hlm: 376

customer membatalkan pesanan tanpa alasan yang pasti sehingga merugikan pihak driver dari segi waktu, saldo, dan minyak kendaraan. Tarsi Gsius Murwadji mengatakan bahwa mutu hukum adalah kesesuaian antara *das sollen* dan *das sein*. *Das sollen* adalah apa yang seharusnya terjadi, yaitu peraturan perundang-undangan, dan *das sein* adalah apa yang terjadi dalam masyarakat, atau standarisasi mutu hukum. Efektifitas hukum adalah tingkat kesesuaian antara *das sein* dan *das sollen*. Jika ada pesanan fiktif, ini menunjukkan bahwa *das sein* dan *das sollen* tidak sesuai. Perbuatan memesan secara fiktif melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (selanjutnya disingkat menjadi “Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik”). Pengemudi ojek *online* sebagai pelaku usaha mendapatkan perlindungan hukum, sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 6 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kepada pihak pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum dari adanya perbuatan konsumen yang beriktikad tidak baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk meneliti masalah pesanan fiktif yang dialami oleh para pengemudi ojek online di Kota Tanjungpinang dengan penelitian yang berjudul **”Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Ojek Online Dalam Pesanan Fiktif Oleh Konsumen (di kantor cabang Maxim Kota Tanjungpinang)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan peneliti teliti ialah Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Ojek Online Dalam Pesanan Fiktif Oleh Konsumen (di Kantor Cabang Maxim Kota Tanjungpinang)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan yang ingin penulis ketahui ialah Mengetahui Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Ojek Online Dalam Pesanan Fiktif Oleh Konsumen (di Kantor Cabang Maxim Kota Tanjungpinang).

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat menjadi suatu bentuk kontribusi positif dalam perkembangan pemikiran hukum dalam arti memperkuat dan menyempurnakan penelitian lain yang sudah ada terutama mengenai tinjauan hukum keperdataan serta hukum perlindungan konsumen terhadap perilaku pesanan fiktif pada aplikasi Maxim di Kota Tanjungpinang sehingga dapat menjadi suatu tambahan informasi dan pengetahuan bagi para akademisi khususnya mahasiswa Prodi Ilmu Hukum Universitas Maritim Raja Ali Haji.

1.4.2. Manfaat Praktis

Adapun secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber pengetahuan bagi para pembaca, terlebih diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi suatu saran dan masukan sehingga dapat meningkatkan kegiatan yang diselenggarakan menjadi lebih baik kedepannya serta menjadi manfaat bagi masyarakat luas khususnya para pengguna aplikasi Maxim baik mitra maupun konsumen.

