

ABSTRAK

Apriliana Imantasari, *Penyelesaian Sengketa Atas Pembatalan Pesanan Secara Sepihak Pada Driver Ojek Online Di Kota Muara Teweh*. Skripsi, Pembimbing, Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH. M.Hum, pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin, 2025.

Kata Kunci: penyelesaian Sengketa, Ojek *Online*, Pembatalan Sepihak

Perkembangan teknologi yang pesat telah mempengaruhi berbagai sektor, salah satunya adalah transportasi *online*. Ojek *online* kini tidak hanya berfungsi sebagai angkutan penumpang, tetapi juga sebagai pengantar makanan dengan metode pembayaran COD (*cash on delivery*). Meskipun layanan ini memudahkan banyak pihak, masalah pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen menjadi tantangan besar bagi pengemudi ojek *online*, yang menimbulkan kerugian baik secara materi maupun waktu. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap pengemudi menjadi sangat penting untuk mencegah dan menyelesaikan sengketa yang timbul akibat pembatalan pesanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum empiris, dengan fokus pada pengumpulan data primer melalui wawancara langsung dengan pengemudi ojek *online* dan pengamatan di lapangan. Data sekunder juga digunakan untuk memperkuat analisis. Teknik pengumpulan data yang diterapkan mencakup observasi dan wawancara mendalam dengan para driver ojek *online* di Kota Muara Teweh yang mengalami pembatalan pesanan oleh konsumen secara sepihak.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa gambaran pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen di Kota Muara Teweh terdapat empat bentuk utama yaitu, pembatalan setelah barang dibeli oleh *driver*, konsumen yang tidak responsif, konsumen yang memblokir nomor *driver* saat pengantaran, dan pesanan fiktif. Adapun upaya penyelesaian sengketanya antara *driver* dan konsumen dengan cara berdamai, menjual kembali pesanan yang dibatalkan, membayar setengah harga dan melakukan pembayaran muka terlebih dahulu.