

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi di era modern telah membawa dampak yang signifikan terhadap perubahan gaya hidup masyarakat secara keseluruhan, termasuk dalam sektor transformasi *online*, salah satu layanan yang kian populer saat ini adalah ojek *online*. Ojek *online* merupakan salah satu inovasi transportasi yang mulai digemari di Indonesia. Penggunaan layanan ini semakin menjamur karena kemudahan, keterjangkauan, dan keandalannya.¹ Ojek *online* yang kini tidak hanya melayani angkutan penumpang, tetapi juga pengantaran makan COD (*cash on delivery*). Pada masa sebelum kemajuan teknologi berkembang pesat, masyarakat cenderung mengandalkan metode transportasi tradisional dan belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi untuk menunjang kemudahan dalam menjalankan aktivitasnya. Namun saat ini mereka mulai menggunakan berbagai sarana untuk mencapai tujuan. Karena itu transformasi menjadi kebutuhan esensial yang tidak dapat dipisahkan.

Penggunaan teknologi informasi dan elektronik sangatlah penting untuk mencapai kesejahteraan penduduk, perdagangan dan ekspansi ekonomi nasional. Untuk memastikan bahwa informasi digunakan denga

¹ Mariana, Novita, et al. "The Impact of System and Information Quality on User Satisfaction and Continuance Intention: An Analysis of Online Motorcycle Taxi (Ojek-Online) Applications." *Sci. J. Informatics*, (May 2023), 10.2, hlm. 127-138.

naman untuk mencegah penyalahgunaan, pemerintah harus mendukung pengembangan teknologi informasi elektronik melalui infrastruktur hukum dan peraturan dengan memperhatikan hukum dan agama rakyat Indonesia. Tranformasi global komprehensif peradaban manusia telah dicapai oleh pengembangan dan penerapan teknologi informasi, elektronik, media, dan komunikasi.²

Seiring berjalannya waktu, tranformasi diindonesia mengalami pertumbuhan dari kota ke desa pelosok. Hal ini disebabkan oleh keinginan publik yang sangat besar untuk tranfortasi. Populasi menginginkan transfortasi yang cepat dan mudah digunakan, menghasilkan waktu efek yang lebih minimal. Belanja *online* adalah bentuk transfortasi yang paling banyak digunakan oleh Masyarakat umum.dibandingkan bus atau angkot, ini membuat pilihan *online* lebih menarik untuk pengendara karna lebih cepat, mudah digunakan, efisien, dan fleksibel.³

Kemajuan teknologi disektor tranfortasi dapat dilihat dalam betapa mudahnya bagi Masyarakat umum mengakses atau mencari opsi transportasi ketika hanya menggunakan telepon. Perkembangan pesat dalam bidang teknologi, khususnya pada sektor komunikasi dan transportasi, telah membuka peluang bagi lahirnya berbagai inovasi yang

² Maora Karin Eka Wardhana, "Hukum Bagi Driver Terhadap Pembatalan Pesanan Makanan Oleh Konsumen Dengan Sistem Pembayaran Cash On Deperlindungan Livery Melalui Shoppe Food," 26 Januari 2023, hlm. 1-2.

³ Anissa Qotrunada, "Perlindungan Hukum Bagi Ojek Online Gaskeun Delivery Akibat Pembatalan Secara Sepihak Oleh Konsumen" (Pekalongan, Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2023), hlm. 2, [Http://Etheses.Uingusdur.Ac.Id/6350/1/1219037-Bab1%265.Pdf](http://Etheses.Uingusdur.Ac.Id/6350/1/1219037-Bab1%265.Pdf).

lebih mudah dijangkau oleh khalayak luas. Inovasi-inovasi tersebut tidak hanya mempermudah aktivitas sehari-hari, tetapi juga menciptakan solusi praktis dalam pemenuhan kebutuhan mobilitas. Salah satu wujud nyata dari fenomena ini adalah kehadiran layanan transportasi berbasis aplikasi atau yang lebih dikenal sebagai ojek daring (ojek *online*), Yang pada masa kini telah berperan sebagai komponen krusial dalam mendukung aktivitas keseharian masyarakat, baik mereka yang tinggal di pusat-pusat urban maupun di daerah yang berada di antara kawasan kota dan desa.⁴

Dengan berkembangnya globalisasi, kemajuan dalam sektor transportasi mempunyai manfaat dan efek negatif. Tetapi dengan berkembangnya globalisasi manusia diberikan kemudahan untuk mengakses angkutan umum tanpa menunggu lama. Di balik manfaat besar yang dihadirkan oleh kemajuan teknologi transportasi berbasis aplikasi, terdapat pula sisi negatif yang perlu dicermati, salah satunya adalah tindakan pembatalan sepihak oleh konsumen. Tindakan ini berpotensi merugikan mitra pengemudi atau *driver* ojek *online*. Jika merujuk pada Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), dijelaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang bagi pihak-pihak yang terlibat. Berdasarkan pandangan peneliti, ketika konsumen membatalkan pesanan secara sepihak setelah kesepakatan layanan telah terbentuk, maka

⁴ Inas Fauziyyah, “Solidaritas Sosial Komunitas Ojek Online Di Jakarta Timur (Studi Pada Komunitas Ojek Online Keluarga Besar Grab Bike Setu Pagelarang Bambu Apus)” (Skripsi, Jakarta, Universitas Negeri Jakarta, 2023), hlm. 3, [Http://Repository.Unj.Ac.Id/39401/](http://Repository.Unj.Ac.Id/39401/).

secara langsung pihak yang menanggung kerugian adalah pengemudi ojek tersebut. Fenomena ini kerap terjadi dalam praktik sehari-hari, di mana banyak pengemudi melaporkan mengalami kerugian waktu, tenaga, dan bahkan finansial akibat pembatalan sepihak dari pengguna jasa.⁵

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan terhadap konsumen lebih banyak diatur dibandingkan dengan pemilik bisnis. Ini menunjukkan ketegangan yang ada pada konsumen dan pemilik bisnis, seperti daya tawar (posisi negoisasi) yang biasanya hadir dalam penjualan *online*. Tetapi ada cukup sedikit pemilik bisnis yang mengalami kerugian karena pelanggannya melakukan pembatalan secara sepihak. Ketiadaan regulasi hukum yang memadai dalam memberikan perlindungan terhadap pelaku usaha seringkali menjadi penyebab munculnya kerugian dalam aktivitas bisnis yang mereka jalankan. Fenomena ini menjadi semakin nyata melalui sistem transaksi yang mengandalkan metode pembayaran langsung di lokasi, dikenal sebagai cash on delivery (COD), di mana pelaku usaha berada pada posisi yang rentan terhadap risiko pembatalan sepihak, penolakan barang, atau ketidaksesuaian pesanan yang pada akhirnya berdampak langsung pada keberlanjutan dan kestabilan usaha mereka.⁶

⁵ Syahriansyah, Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Akibat Pembatalan Yang Dilakukan Konsumen Ditinjau Dari Kuh Perdata (Studi Di Kantor Gojek Medan) (Skripsi, Medan, Muhammadiyah Sumatera Utara, 2020), hlm. 2,

⁶ Muharram Wibisana, Jeane Neltje, dan Diana Ftriana, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash on Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" 17, no. 2 (28 Agustus 2023): hlm. 441, <https://doi.org/10.31599/krtha.v17i2.2330>.

Seiring meningkatnya intensitas kegiatan ekonomi di wilayah Kota Teweh, muncul kesadaran di kalangan masyarakat setempat untuk mulai memikirkan strategi pengembangan yang berkelanjutan. Salah satu aspek penting yang menjadi sorotan adalah sektor transportasi, yang dinilai sebagai tulang punggung pergerakan ekonomi. Oleh karena itu, masyarakat mulai menaruh perhatian pada bagaimana sistem transportasi di kota tersebut dapat terus ditingkatkan agar selaras dengan dinamika zaman dan kemajuan teknologi, sehingga mampu menunjang pertumbuhan ekonomi secara efektif dan efisien. Meskipun tergolong sebagai kota yang berkembang cukup pesat, Muara Teweh hingga kini belum memiliki akses terhadap layanan transportasi daring seperti Grab maupun Gojek sarana transportasi motorisasi modern yang sangat populer diminati oleh berbagai kalangan dengan sistem yang efisien. Karena belum adanya layanan serupa di Muara Teweh, ada individu yang mengambil inisiatif untuk mendirikan usaha *driver ojek online*.

Ojek *online* di kota Muara Teweh ini ini tidak jauh berbeda dari Grab atau Gojek karena keduanya menggunakan aplikasi yang sama. Tetapi, pemesanan ojek *online* di kota Muara Teweh menggunakan aplikasi bisnis *WhatsApp* untuk berkomunikasi antara pemilik bisnis dan konsumen tersebut. Pihak-pihak yang terlibat dalam layanan ojek *online* ini meliputi pihak pertama, penyedia jasa pengiriman sekaligus pengemudi dan pihak keduanya adalah konsumen. Jadi, misalnya konsumen melakukan pembatalan pesanan COD (*cash on delivery*) yang dapat merugikan pihak

pertama tersebut, berbeda dengan Grab dan Gojek yang menjadi pihak petamanya Perusahaan.⁷

Kehidupan manusia sehari-hari tentu tidak jauh dari muamalah, baik dalam jual beli (*Ba''i*), sewa menyewa (*Ijarah*), hibah, sedekah, pinjam meminjam (*Ariyah*), gadai (*Rahn*) dan akad-akad lainnya. Dalam kehidupan sehari-hari tersebut fikih muamalah merupakan hukum alam yang dilahirkan oleh Allah Subhanahu Wata'ala, untuk mengubah kehidupan reformasi sosial dan mengubah umat manusia melalui reformasi ilahi. Sehingga akad sewa-menyewa memiliki makna sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat. Akad ialah dasar dari suatu kegiatan keseharian, oleh karena itu fungsi akad dalam kegiatan bisnis dapat berjalan dengan baik guna memfasilitasi setiap orang dalam memenuhi kebutuhan baik kepentingan individual maupun kelompok saling membutuhkan orang lain.

Adapun yang perlu diketahui terkait kesepakatan antara perusahaan dengan pengemudi disebut akad *Wakalah*, jika akad antara konsumen dengan pengemudi disebut akad *Ijarah*, maka dapat dibedakan bahwa akad *Wakalah* adalah akad atas perusahaan kepada pemilik. Sedangkan akad *Ijarah* adalah Pengemudi dengan konsumen, Adapun yang merupakan akad *Ijarah* yaitu transaksi dibayarkan untuk kepentingan barang atau jasa, definisi *Ijarah* berasal dari kata "*Al-ajru*" yang berarti "*Al'iwadu*" (perubahan), dimana *Ijarah* disebut sewa menyewa, baik itu sewa menyewa

⁷ Anissa Qotrunada, "Perlindungan Hukum Bagi Ojek Online Gaskeun Delivery Akibat Pembatalan Secara Sepihak Oleh Konsumen," hlm. 2-3.

barang ataupun jasa yang dilakukan mu'jir kepada mustajir, Menurut konsep syara' *Al-Ijarah* adalah akad peroleh manfaat atau pekerjaan sebagai imbalan atas sewa menyewa. Oleh karena itu, sewa menyewa jasa merupakan manfaat benda atau jasa yang diganti pembayaran atau upah. Dalam hal tersebut, Akad adalah salah satu syarat harus dipenuhi dalam transaksi jual beli maupun sewa menyewa, pada sewa menyewa dan jual beli adalah suatu pekerjaan beberapa orang sehingga terbentuk suatu akad.

Pelayanan *driver* ojek *online* di kota Muara Teweh dengan sistem pembayaran COD (*cash on delivery*) seringkali mengalami masalah ketika konsumen yang telah memesan makanan tiba-tiba memutuskan untuk membatalkan pesanan tanpa alasan yang jelas. Hal ini menyebabkan kerugian bagi *driver* ojek *online* yang telah memesan makanan tersebut. Dampaknya sangat merugikan jasa *driver* ini, karena mereka telah membayar atau mengeluarkan biaya untuk pesanan makanan yang sudah dipesan sebelumnya oleh konsumen yang membatalkan pesanan, sehingga menyebabkan kerugian finansial bagi *driver* tersebut. Permasalahan semacam ini kerap menjadi tantangan yang dihadapi oleh para pengemudi ojek daring dalam menjalankan pekerjaannya, Dimana konsumen yang membatalkan tanpa pemberitahuan atau kesepakatan merugikan *driver* ojek *online*.⁸

⁸ Obbie Alexander Kusumo Dkk., "Perlindungan Hukum Driver Gofood Terhadap Pembatalan Pesanan Oleh Konsumen Dengan Metode Cash On Delivery," *Bhirawa Law Journal* 4, No. 1 (Mei 2023): hlm. 80.

Di Kalimantan Tengah khususnya kota Muara Teweh orang-orang sudah banyak membuka jasa layanan *driver* ojek *online* pribadi dikarenakan tidak adanya aplikasi seperti *GoFood* maupun *Shopeefood* yang dimana pemesanannya sama-sama secara *online*. Namun kadangkala dikarenakan banyaknya orang yang melakukan pemesanan makanan dengan sistem COD (*cash on delivery*) Setelah pesanan makanan dibelikan oleh pengemudi ojek daring, tidak jarang konsumen membatalkan pesanan secara sepihak tanpa mempertimbangkan kerugian materiil yang harus ditanggung oleh pihak *driver*. Di lain sisi ada juga pihak yang melakukan pemesanan iseng dan tidak serius yang sudah mereka pesan dengan *driver* ojek *online* di kota Muara Teweh tersebut. Tentu saja, situasi di mana konsumen yang membatalkan secara sepihak ini dapat merugikan *driver* ojek *online*, terutama jika pembatalan terjadi ketika *driver* sedang mengantar makanan ke alamat tujuan tersebut.

Berdasarkan dari hasil observasi, Penulis telah melakukan wawancara dengan 4 pengemudi ojek daring di Kota Muara Teweh yang pernah mengalami kasus pembatalan pesanan secara sepihak oleh pelanggan. dan tidak adanya perlindungan bagi *driver* di Kota Muara Teweh. Mereka adalah sorang yang membuka jasa *driver* ojek *online* di kota Muara Teweh. Beberapa dari mereka menceritakan bahwa pada saat itu menerima pesanan COD (*cash on delivery*) makanan melalui aplikasi *WhatsApp* lalu ia menerima pesanan tersebut, dan setelah makanan yang dipesan oleh konsumen itu telah dibeli ternyata pesanan tersebut tiba-tiba

dibatalan dan nomor telah di blokir oleh pelaku (konsumen) tersebut ada juga yang mendapatkan pesanan fiktif dari konsumen yang jahil. Jadi dalam hasil observasi ini yang sangat mengalami kerugian adalah *driver* tersebut

Melihat permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi pengemudi ojek *online* yang mengalami pembatalan sepihak dari konsumen menjadi hal yang penting. Atas dasar itulah, penulis merasa terdorong untuk melakukan penelitian dengan mengusung judul **“PENYELESAIAN SENGKETA ATAS PEMBATALAN PESANAN SECARA SEPIHAK PADA *DRIVER* OJEK *ONLINE* DI KOTA MUARA TEWEH”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang sebelumnya, fokus utama permasalahan yang akan dianalisis dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam beberapa poin berikut:

1. Bagaimana Gambaran kasus pembatalan sepihak yang terjadi terhadap pesanan COD?
2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketanya?

C. Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, penelitian ini diarahkan untuk mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan Gambaran kasus pembatalan sepihak yang terjadi terhadap pesanan COD.
2. Untuk menjelaskan bagaimana upaya penyelesaian sengketa.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang signifikan berupa manfaat, baik dari segi teori maupun aplikasi praktis, yang meliputi beberapa hal berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam memperluas wawasan dan pemahaman tentang perlindungan bagi *driver* ojek *online* dalam konteks pembatalan pesanan makanan COD, serta meningkatkan pemahaman tentang hukum.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh pemahaman mengenai perlindungan bagi *driver* ojek *online*, agar memberi pemahaman yang lebih baik tentang konsekuensi dari pembatalan sepihak terhadap *driver* ojek *online* dalam pesanan makanan COD.

- b. Bagi *Driver*

Agar *driver* ojek *online* mempertegas atau lebih bijak lagi untuk menangani masalah dalam sistem pembayaran COD, agar tidak ada lagi kerugian yang terjadi akibat pembatalan sepihak.

E. Definisi Operasional

Guna mencegah terjadinya kesalahan pemahaman dalam menafsirkan judul maupun isu-isu yang menjadi fokus penelitian, serta sebagai pedoman agar kajian dapat diarahkan secara lebih terfokus dan sistematis, Oleh karena itu, peneliti menyusun definisi operasional yang dirinci sebagai berikut :

1. Penyelesaian

Penyelesaian masalah atau pemecah masalah adalah usaha mencari penjelasan dan jawaban dari setiap masalah yang dihadapi. Upaya penyelesaian masalah melalui pemilihan dari beberapa alternatif atau opsi yang mendekati kebenaran atau dianggap benar untuk suatu tujuan tertentu.⁹

2. Sengketa

Sengketa adalah bentuk perselisihan atau konflik yang terjadi antara ojek *online* dan pengguna jasa (konsumen), yang timbul akibat pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen, yang dianggap merugikan pihak *driver* baik secara finansial maupun secara waktu.

3. Pembatalan Pemesanan

⁹ Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 12.

Tindakan yang mengakhiri perjanjian atau kesepakatan yang telah disepakati oleh konsumen, contohnya adalah pembatalan terhadap pesanan makanan yang telah dibeli sebelumnya.

4. *Driver Ojek Online*

Driver ojek online dalam konteks ini adalah individu yang menyediakan layanan antar jemput secara mandiri (*non Platform*), yang jasanya melalui media sosial seperti *Instagram* dan melakukan komunikasi/pemesanan via *WhatsApp* tanpa naungan aplikasi resmi seperti Gojek atau Grab. Karena mereka memiliki nama sendiri seperti Ojek mtw, Bi_ojek.mtw, ojek.ky, dan gassjekmtw.

F. Kajian Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini disusun dengan tujuan untuk mengkaji dan menganalisis berbagai literatur serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dan berhubungan erat dengan permasalahan inti yang akan dianalisis dalam penelitian ini. Pendekatan ini digunakan dengan tujuan agar pelaksanaan penelitian terhindar dari mengulang atau menduplikasi studi yang telah ada sebelumnya, sehingga memperkuat landasan teori sekaligus memberikan kejelasan arah kajian. Namun, berdasarkan hasil penelusuran literatur awal yang dilakukan oleh penulis, ditemukan sejumlah penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan topik dengan kajian mengenai transportasi yang sedang diteliti dalam penelitian ini. Meski demikian,

Sampai saat ini, belum tersedia kajian yang secara khusus menyoroti perlindungan hukum terhadap pengemudi ojek *online* dalam layanan pengantaran makanan yang menggunakan metode pembayaran tunai di tempat (COD).

Untuk menghindari kesalahpahaman serta memperjelas ruang lingkup permasalahan yang dikaji, maka kajian pustaka menjadi hal yang sangat penting sebagai upaya membedakan penelitian ini dari studi-studi sebelumnya. Sejumlah literatur yang dijadikan rujukan oleh penulis dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Evi Noor Jannah pada tahun 2018, Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, dengan judul "*Tinjauan Yuridis Mengenai Perlindungan Driver Gojek Terhadap Pembatalan Pemesanan Go-Food Secara Sepihak Di PT. Gojek Cabang Semarang*", menjadi salah satu referensi utama dalam kajian ini. Meskipun demikian, penelitian yang akan penulis lakukan memiliki perbedaan yang mencolok, yaitu penelitian ini khusus yang menggunakan aplikasi Gojek dan berisi bagaimana Pt. Gojek cabang semarang menanggapi hal tersebut. Sedangkan penelitian yang akan penulis teliti fokus pada perlindungan hukum *driver* ojek *online* di kota Muara Teweh dan bagaimana proses mekanisme. Persamaan penelitian terletak pada pembatalan pemesanan makanan yang diteliti penulis.¹⁰

¹⁰ Evi Noor Jannah, "*Tinjauan Yuridis Mengenai Perlindungan Driver Gojek Terhadap Pembatalan Pemesanan Go-Food Secara Sepihak di PT. Gojek Cabang Semarang*" (Skripsi,

2. Skripsi yang disusun oleh Superdi pada tahun 2021 dari Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, berjudul “*Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grab Food Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi di Kota Bengkulu)*”, menjadi salah satu kajian penting dalam bidang ini. Namun, penelitian yang akan penulis lakukan memiliki fokus dan pendekatan yang berbeda, yaitu penelitian ini meneliti aspek hukum terkait perlindungan *driver Grab food* di Bengkulu, dengan perspektif hukum positif dan hukum islam *driver* ojek *online* dalam pengantaran makanan diluar dari Mitra resmi *platform* layanan tersebut. Persamaan penelitian sebelumnya adalah bagian perlindungan *driver* yang akan diteliti oleh penulis.¹¹
3. Skripsi yang disusun oleh Anissa Qotrunada pada tahun 2023 dari Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, berjudul “*Perlindungan Hukum Bagi Ojek Online Gaskeun Delivery Akibat Pembatalan Secara Sepihak Oleh Konsumen*”, menjadi salah satu referensi yang relevan. Namun, penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki perbedaan, yakni lebih menitikberatkan pada kajian mengenai perlindungan hukum bagi *driver* ojek *online* Gaskeun Delivery yang

Semarang, Islam Sultan Agung Semarang, 2018),
<http://repository.unissula.ac.id/11706/1/1.COVER.pdf>.

¹¹ Superdi, “Perlindungan Hukum Terhadap Driver Grab Food Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam (Studi Di Kota Bengkulu)” (Bengkulu, Insitut Agama Islam Negeri (Iain), 2021), <Http://Repository.Iainbengkulu.Ac.Id/7471/1/Cd%20superdi.Pdf>.

menghadapi pembatalan sepihak dari konsumen, dengan fokus dan konteks yang sedikit berbeda. Sedangkan yang akan diteliti penulis yaitu fokus pada perlindungan bagi *driver* ojek *online* dalam pengantaran makanan COD secara umum di kota Muara Teweh. Persamaan penelitian ini dan penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu ojek *online* yang sama-sama menggunakan aplikasi diluar dari Mitra resmi *platform* layanan seperti aplikasi *WhatsApp*.¹²

4. Skripsi yang disusun oleh Nor Ahmad Muharam pada tahun 2025 dari Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Antasari, berjudul “*Driver Gojek dan Pesanan Fiktif di Banjarmasin: Kajian Atas Perlindungan Hukum Dari Negara dan Perusahaan*”, menjadi salah satu rujukan penting. Meskipun demikian, terdapat perbedaan yang jelas antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan, yaitu pada fokus kajiannya. Penelitian Nor Ahmad Muharam menitik beratkan pada pesanan fiktif yaitu pesanan palsu yang sengaja dibuat untuk menjebak atau merugikan driver, sedangkan penelitian ini lebih menyoroti pembatalan pesanan secara sepihak oleh pengguna atau sistem yang di gunakan melalui instagram dan *WhatsApp* di Kota Muara Teweh. Adapun kesamaan

¹² Anissa Qotrunada, “Perlindungan Hukum Bagi Ojek Online Gaskeun Delivery Akibat Pembatalan Secara Sepihak Oleh Konsumen.”

keduanya terletak pada perhatian yang sama terhadap isu perlindungan bagi *driver* ojek *online*.¹³

5. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Muflihannor Fitriansyah pada tahun 2020 dari Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Antasari, mengangkat judul "*Praktik Aplikasi Tuyul pada Ojek Online di Kota Banjarmasin*". Penelitian tersebut memiliki perbedaan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini, terutama terletak pada fokus kajiannya. Penelitian karya Muflihannor secara khusus menyoroti fenomena penggunaan aplikasi tuyul, yaitu sebuah perangkat lunak ilegal yang dimanfaatkan oleh sebagian pengemudi ojek *online* untuk memanipulasi sistem agar mendapatkan pesanan secara tidak wajar di wilayah Banjarmasin. Sementara itu, penelitian yang penulis lakukan tidak menitikberatkan pada aspek tersebut, melainkan memiliki ruang lingkup dan objek pembahasan yang berbeda. Sedangkan yang akan penulis teliti adalah fokus pada perlindungan bagi pengemudi ojek *online* yang mengantar makanan COD, dengan studi yang dilakukan di kota Muara Teweh. Persamaan dari penelitian ini dan penelitian yang diteliti penulis adalah sama-sama berkaitan dengan ojek *online* meskipun dengan fokus yang

¹³ Nor Ahmad Muharam, "Driver Gojek dan Pesanan Fiktif di Banjarmasin: Kajian Atas Perlindungan Hukum Dari Negara dan Perusahaan" (Skripsi, Banjarmasin, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2025), <https://idr.uin-antasari.ac.id/25635/2/Awal.Pdf>.

berbeda dan sama-sama menginvestigasi kejadian atau isu-isu yang telah terjadi pada ojek *online*.¹⁴

G. Sitematika Penulisan

Penyusunan sistematika penulisan berperan sebagai kerangka dasar dalam merancang isi laporan penelitian. Tujuannya adalah untuk membantu alur pemikiran penulis agar penyusunan skripsi ini dapat dilakukan secara terstruktur dan terarah. Oleh karena itu, skripsi ini disusun berdasarkan susunan sistematis yang dapat memudahkan pembaca dalam memahami isi dan jalannya pembahasan, sebagaimana akan dijabarkan berikut ini:

1. Bab I atau bagian pendahuluan berfungsi sebagai pijakan awal dalam memahami keseluruhan isi skripsi. Pada bagian ini, penulis menyampaikan latar belakang yang mendasari munculnya permasalahan penelitian, serta memberikan penjabaran mengenai konteks persoalan yang diteliti. Selain itu, Bab I juga memuat berbagai elemen penting yang mendukung arah penelitian, seperti perumusan masalah, tujuan yang hendak dicapai, urgensi atau signifikansi dari penelitian yang dilakukan, definisi operasional istilah yang digunakan, telaah atau kajian pustaka yang relevan, serta sistematika penulisan yang menggambarkan alur penyusunan skripsi secara menyeluruh.

¹⁴ Muhammad Muflihannor Fitriansyah, "Praktik Aplikasi Tuyul Pada Ojek Online Di Kota Banjarmasin" (Skripsi, Banjarmasin, Universitas Islam Negeri Antasari, 2020), <https://idr.uin-antasari.ac.id/15022/>.

2. Bab II, yang berisi Landasan Teori, menyajikan berbagai teori serta konsep yang relevan dan mendukung kajian penelitian. Bagian ini memuat pemaparan mengenai kerangka berpikir yang berkaitan langsung dengan permasalahan utama, yakni tentang jaminan perlindungan hukum terhadap pengemudi ojek daring dalam menyikapi pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen. Teori-teori yang diuraikan dalam bab ini menjadi dasar analisis yang digunakan untuk menjelaskan fenomena yang diteliti secara komprehensif.
3. Bab III menguraikan metode penelitian yang menjadi acuan dalam pelaksanaan studi ini. Pada bagian ini, dijelaskan secara rinci pendekatan yang diterapkan, jenis penelitian yang dipilih, serta lokasi tempat penelitian dilaksanakan. Selain itu, bab ini juga menguraikan tentang jenis data yang digunakan beserta sumbernya, teknik-teknik yang dipakai dalam pengumpulan data, metode analisis yang diterapkan untuk mengolah data, hingga tahapan-tahapan pelaksanaan penelitian secara sistematis. Seluruh unsur tersebut disusun guna mendukung validitas dan reliabilitas hasil penelitian.
4. Bab IV memuat hasil penelitian dan pembahasan yang menjadi inti dari kajian ini. Dalam bab ini, penulis menguraikan temuan-temuan yang diperoleh selama proses penelitian, kemudian dianalisis secara mendalam berdasarkan rumusan masalah yang telah dirancang sebelumnya. Fokus utama dari pembahasan ini adalah mengenai bentuk perlindungan hukum yang diterima oleh pengemudi ojek *online* dalam

menghadapi tindakan pembatalan sepihak oleh konsumen, khususnya di wilayah Kota Muara Teweh. Analisis disajikan secara sistematis agar memberikan gambaran yang jelas dan argumentatif mengenai permasalahan yang diteliti.

5. Bab V merupakan bagian penutup dari keseluruhan rangkaian penulisan skripsi ini. Bab ini memuat simpulan yang disusun berdasarkan hasil temuan serta analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Penulis juga menyertakan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak-pihak terkait serta menjadi acuan bagi penelitian berikutnya. Dengan kata lain, bab ini menjadi penutup yang menegaskan hasil dari seluruh rangkaian analisis dalam penelitian ini.