BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan 4 orang *driver* ojek *online* yang beroperasi di Kota Muara Teweh dan 5 orang konsumen atau pengguna ojek *online* terkait dengan permasalahan perlindungan hukum *driver* ojek *online* terhadap pembatalan sepihak. Berikut ini merupakan hasil wawancara tersebut :

1. Identitas Informan

   Nama : Rina Herlina

   Umur : 23

   Pekerjaan : *Driver* Ojek *Online*

Berdasarkan hasil wawancara dengan *driver* ojek *online* yang Bernama "Ojek_mtw" ini, informan Rina Helmina telah menggeluti profesi ojek *online* ini selama 2 tahun, dan berdasarkan pengalamannya sebagai *driver* ojek *online*, pembatalan pesanan oleh penumpang tentu sering dialami, menurutnya walaupun tidak sering, namun pernah merasakan hal tersebut. Pembatalan tersebut terjadi ketika customer melakukan pemesanan makanan, dan ketika *driver* telah memesan dan membayar pesanan tersebut ditempat pembelian dan membawanya menuju customer, di tengah perjalanan costumer atau konsumen membatalkan pesanan dengan berbagai alasan. Terkadang ada customer yang masih tetap mau mengambil dan membayar pesanan tersebut, namun juga ada

customer yang tidak mau membayar dan mengambil pesanan tersebut dengan alasan bahwa *driver* ojek *online* terlalu cepat untuk memesan dan customer tidak punya waktu untuk membenarkan pesanan. Padahal menurut Rina Helmina bahwa pesanan yang telah dipesan oleh customer biasanya memang langsung diproses, agar lebih cepat dan dapat mengakomodir pesanan yang lain, sehingga waktu *driver* lebih cepat.

Total kerugian Rina Helmina Rp.38.000, Menurut Rina Helmina sebagai *driver* dia memilih untuk tidak terlalu mempermasalahkan hal tersebut, namun menurutnya apabila pesanan yang dibatalkan secara sepihak tersebut mempunyai nilai atau harga yang tinggi atau mahal, maka *driver* ojek *online* akan mengalami kerugian. Sehingga penyelesaian permasalahan tersebut menemukan kendala. Intinya selama harga yang di ganti *driver* masih sanggup membayar tidak dipermasalahkan. [1]

[1] Rina Helmina, Driver Ojek Online, *wawancara Pribadi*, 9 Mei 2025, Muara Teweh

Akun *Instagram* yang digunakan Rina Helmina (*Driver* Ojek)

2. Identitas Informan

Nama : Mujahid

Umur : 25

Pekerjaan : *Driver* Ojek *Online*

Mujahid merupakan *driver* ojek *online"*Bi_Ojek.mtw*"* yang telah cukup lama beroperasi di Kota Muara Teweh dan juga pernah mengalami pembatalan pesanan oleh konsumen secara sepihak. Menurut Mujahid pembatalan pesanan secara sepihak tersebut ada beberapa hal alasan yaitu salah satunya yang paling sering adalah seseorang yang iseng memesan dan kemudian membatalkannya, dan langsung melakukan pemblokiran nomor. Kemudian pembatalan pesanan

secara sepihak juga rentan dilakukan oleh konsumen apabila ternyata makanan atau sesuatu yang dipesannya tidak tersedia di tempat membeli, padahal *driver online* sudah menempuh jarak yang jauh ke tempat pembelian. Hal yang paling merugikan *driver* menurut Mujahid adalah ketika pesanan sudah diantarkan ke konsumen dan ketika menerima atau melihat pesanan, konsumen langsung batal membeli dengan dalih bahwa pesanan tidak sesuai walaupun sebenarnya telah sesuai dengan pesanan, sehingga terkadang perdebatan sering terjadi antara *driver* ojek *online* dengan konsumen.[2]

Dan kerugian yang di tanggung oleh Mujahid sebesar Rp.54.000-60.000, tetapi menurut mujahid karena makanan yang sudah dalam perjalanan wajib di bayar oleh pembeli.

[2] Mujahid, Driver Ojek Online, *Wawancara Pribadi*, 9 Mei 2025, Muara Teweh

Akun *Instagram* yang digunakan Mujahid (*Driver* Ojek)

3. Identitas Informan

Nama : Pahrul Jianor

Umur : 27

Pekerjaan : *Driver* Ojek *Online*

Pembatalan sepihak juga pernah dialami oleh Pahrul yang merupakan *driver* ojek *online "*Ojek.Ky" di Kota Muara Teweh yang telah menjadi *driver* selama 3 tahun. Selama menjadi *driver* ojek *online* Pahrul pernah mengalami pembatalan pesanan yang dilakukan oleh konsumen dengan alasan menyesal telah memesan, merasa biaya terlalu mahal, atau perubahan rencana mendadak. Oleh karena itu menurut Pahrul pembatalan secara sepihak tersebut biasanya membuat *driver* panik terlebih barang yang dipesan sudah dibayar oleh *driver* dan tinggal mengantarkan ke konsumen. Menurut Pahrul konsumen yang melakukan pembatalan pesanan secara sepihak tidak dapat dibenarkan, apalagi setelah membatalkan pesanan konsumen terkadang memblokir *driver* dan tidak dapat dihubungi kembali.[3]

Kerugian yang dialami *driver* sebesar Rp.48.000 dan menurut pahrul karena si *driver* tidak ingin mengambil pusing karena makanan yang dipesan

[3] Pahrul Jianor, Driver Ojek Online, *Wawancara Pribadi*, 10 Mei 2025, Muara Teweh

tersebut dibatalkan akhirnya pahrul menjual makanan tersebut lewat promosi di akun *instagramnya*.

Akun *Instagram* yang digunakan Pahrul Jianor (*Driver* Ojek)

4. Identitas Informan

Nama : Ahmad Haryanto

Umur : 41

Pekerjaan : *Driver* Ojek *Online*

Berdasarkan hasil wawancara dengan *driver* ojek *online "Gasskenmtw"* yakni pak Haryanto terkait dengan pembatalan pesanan secara sepihak oleh pemesan atau konsumen, bahwa pak Haryanto pernah mengalami hal tersebut walaupun tidak sering. Menurut pak Haryanto pembatalan secara sepihak tersebut sangat merugikan para *driver* ojek *online*, kerugian tersebut adalah rugi

tenaga, waktu, dan uang yang telah digunakan terlebih dahulu. Menurut pak Haryanto terdapat konsumen yang hanya iseng dalam memesan kemudian membatalkan pesanan, sehingga *driver* harus memastikan bahwa konsumen itu benar-benar akan memesan.[4]

Kerugian yang dialami pak Haryanto sebesar Rp.78.000, dan untungnya makanan yang dibatalkan tersebut digantikan oleh langganan pak Haryanto jadi tidak mengalami kerugian karena keisengan konsumen tersebut. sekarang pak Haryanto menggunakan sistem COD hanya kepada langganan saja, jika orang yang baru pernah memesan kepadanya wajib bayar uang muka terlebih dahulu baru bisa proses.

[4] Haryanto, Driver Ojek Online, *Wawancara Pribadi*, 15 Mei 2025, Muara Teweh

Akun *Instagram* yang digunakan Ahmad Haryanto (*Driver* Ojek)

5. Identitas Informan

   Nama : Noor Apriyanti

   Umur : 35

   Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Hasil wawancara penulis dengan konsumen ojek *online* di Kota Muara Teweh terkait dengan pembatalan pesanan secara sepihak oleh pemesan atau konsumen yakni Noor Apriyanti mengatakan bahwa pernah melakukan pembatalan pesanan terhadap ojek *online* yang dipesan, pembatalan tersebut terjadi karena berubah pikiran, namun berusaha menghubungi *driver* ojek *online* untuk tidak membeli pesanan, namun karena tidak ada respon dari *driver* ojek *online*, maka *driver* ojek *online* telah membeli pesanan tersebut. Sehingga dengan terpaksa Noor mengganti setengah dari pembayaran pesanan tersebut.[5]

6. Identitas Informan

   Nama : Herni Purwanti, S.Pt

   Umur : 51

   Pekerjaan : PNS

[5] Noor Apriyanti, Konsumen, *wawancara Pribadi*, 20 Mei 2025, Muara Teweh

Bersdasarkan hasil wawancara penulis dengan konsumen ojek *online* di Kota Muara Teweh terkait dengan pembatalan pesanan secara sepihak oleh pemesan atau konsumen, Ibu Herni Purwanti mengatakan bahwa hal itu memang pernah terjadi, biasanya karena salah pesan atau barang yang dipesan berbeda jenis sehingga sebagai konsumen tidak mau menerima pesanan yang tidak sesuai, sebab hal itu berkaitan dengan kemauan konsumen, sehingga menurut Ibu Herni Purwanti *driver* ojek *online* harus mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen sebelum membeli pesanan dengan jenis atau perbedaan merk dengan yang dipesan oleh konsumen. Agar terhindar dari pembatalan pesanan yang dapat merugikan *driver* tersebut.[6]

7. Identitas Informan

Nama : Rahmah

Umur : 29

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Menurut Rahmah, pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen adalah hal yang merugikan *driver* dan tidak pantas untuk dilakukan jika *driver* telah memesan dan membeli pesanan. Konsumen yang membatalkan pesanan sebisa mungkin harus memberikan solusi dan apabila terlanjur harusnya dapat

[6] Herni Purwanti, S.Pt, Konsumen, *wawancara Pribadi*, 20 Mei 2025, Muara Teweh

mengganti kerugian yang dialami oleh *driver* ojek *online* akibat pembatalan pesanan tersebut. Rahmah mengatakan bahwa tidak pernah melakukan pembatalan secara sepihak, namun pernah mengganti pesanan setelah *driver* ojek *online* mengkonfirmasi bahwa pesana di tempat tertentu tidak ada atau tutup maka Rahmah tetap memesan dan menyuruh *driver* membeli pada tempat yang berbeda dan menambah ongkos kirimnya pada saat pembayaran.[7]

8. Identitas Informan

Nama : Nurhalimah

Umur : 38

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurhalimah terkait dengan pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen, bahwa selama ini ojek *online* di Kota Muara Teweh sangat membantu dan tidak ingin membatalkan pesanan secara sepihak meskipun terkada menurut cerita dari *driver* ojek *online* bahwa sering mengalami hal tersebut. Menurutnya sebagai konsumen yang baik pembatalan secara sepihak tidak boleh dilakukan, walaupun apabila tidak dapat dihindari konsumen harus tetap mengganti kerugian yang di alami oleh *driver* ojek *online* tersebut.[8]

[7] Rahmah, Konsumen, *wawancara Pribadi,* 20 Mei 2025, Muara Teweh

[8] Nurhalimah, Konsumen, *wawancar Pribadi,* 20 Mei 2025, Muara Teweh

9. Identitas Informan

Nama : Melda

Umur : 49

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Hasil wawancara dengan Bu Melda terkait dengan pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen mengatakan bahwa telah menggunakan jasa ojek *online* selama 3 tahun dan belum pernah melakukan pembatalan pesanan secara sepihak. Karena menurutnya ojek *online* sangat membantu mobilitas yang terbatas, sehingga benar-benar harus dihargai sesuai dengan kepatutan. Pemesanan yang dibatalkan menurut Bu Melda adalah sesuatu yang tidak sopan untuk dilakukan setelah dibantu oleh *driver* ojek *online*.[9]

4.1.Tabel penyelesaian *Driver* Ojek *Online*

No	Identitas Informan	Kerugian (Rupiah)	Kasus	Penyelesaian
1	Rina Helmina Umur : 23 Pekerjaan : *Driver* Ojek *Online* (Ojek_mtw)	Rp.38.000	Makanan sudah dipesan *driver* namun konsumen membatalkannya tiba-tiba dengan berbagai alasan	*Driver* melakukan komunikasi langsung (telepon/chat) dengan konsumen untuk mencari solusi atau menuntut ganti rugi sebagai bentuk perdamaian.
2	Mujahid Umur : 25 Pekerjaan :	Rp.54.000-60.000	Konsumen yang iseng lalu memblokir	Mengganti kerugian sendiri

[9] Melda , Konsumen, *wawancara Pribadi*, 20 Mei 2025, Muara Teweh

	Driver Ojek *Online* (bi_ojek.mtw)		nomor *driver* tersebut.	
3	Pahrul Jianor Umur : 27 Pekerjaan :*Driver* Ojek *Online* (Ojek.ky)	Rp.48.000	Konsumen membatalkan pesanan akibat berubah pikiran dan menyesal melakukan pemesanan tersebut.	Menjual Barang Kembali
4	Ahmad Haryanto Umur: 41 Pekerjaan : *Driver* Ojek *Online* (gassjekmtw)	Rp.78.000	Konsumen yang iseng atau melakukan pesanan fiktif.	Membayar uang muka terlebih dahulu

4.2.Tabel Penyelesaian Konsumen

No	Identitas Konsumen	Penyelesaian dan keterkaitannya
1	Noor Apriyanti Umur : 35 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga	mengganti setengah dari pembayaran pesanan tersebut.
2	Herni Purwanti, S.Pt Umur : 51 Pekerjaan : PNS	harus mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen sebelum membeli pesanan dengan jenis atau perbedaan merk dengan yang dipesan oleh konsumen. Agar terhindar dari pembatalan pesanan yang dapat merugikan *driver* tersebut.
3	Rahmah Umur : 29	mengganti pesanan setelah *driver* ojek *online* mengkonfirmasi bahwa pesana di

	Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga	tempat tertentu tidak ada atau tutup maka Rahmah tetap memesan dan menyuruh *driver* membeli pada tempat yang berbeda dan menambah ongkos kirimnya pada saat pembayaran.
4	Nurhalimah Umur : 38 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga	mengganti kerugian yang di alami oleh *driver* ojek *online* tersebut.
5	Melda Umur : 49 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga	Komunikasi langsung dengan *drivernya* agar si *driver* tidak mengalami kerugian

Sumber: Data diolah Apriliana Imantasari, 2025.

B. Analisis Data

1. Gambaran Kasus Pembatalan Sepihak pada Pesanan COD Ojek Online di Kota Muara Teweh

   Hasil wawancara dengan para *driver* dan konsumen ojek online di Kota Muara Teweh mengkonfirmasi bahwa praktik pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen, khususnya pada transaksi dengan sistem pembayaran COD, merupakan masalah yang signifikan dan berulang. Fenomena ini kerap terjadi setelah *driver* melakukan pembelian barang atau makanan, bahkan ketika *driver* sedang dalam perjalanan menuju lokasi pengantaran. Beberapa *driver* menceritakan pengalaman di mana konsumen tiba-tiba membatalkan pesanan tanpa

pemberitahuan yang memadai, atau bahkan tidak merespons panggilan saat *driver* sudah sampai di lokasi tujuan. Tindakan ini, berdasarkan penuturan *driver*, menimbulkan kerugian yang berlipat ganda: tidak hanya kerugian materiil berupa barang yang telah dibeli dan tidak laku (seringkali makanan yang tidak dapat dijual kembali), tetapi juga kerugian waktu, tenaga, dan bahan bakar yang telah dikeluarkan. Aspek kerugian immateriil berupa frustasi dan hilangnya mood kerja juga seringkali dirasakan oleh para *driver*.[10]

Dari sudut pandang hukum, praktik pembatalan sepihak ini dapat dikategorikan sebagai wanprestasi atau ingkar janji. Meskipun perjanjian antara *driver* dan konsumen seringkali hanya terjadi melalui percakapan di aplikasi pesan seperti WhatsApp, namun secara esensial, kesepakatan tersebut memenuhi unsur-unsur sahnya suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdata menekankan asas konsensualisme, yang berarti perjanjian sah jika ada kesepakatan kehendak antara para pihak. Ketika konsumen memesan dan *driver* menyanggupi untuk membelikan serta mengantar, maka terjadi

[10] Anindityas, Yovita Fabriska Laras; Rizki, M.; Joewono, T. B. "Effect of the rise in online motorcycle taxi services on the number of motorcycles using the Interrupted Time Series Method." *Civil Engineering Dimension*, (September 2021), 23.2: hlm. 123-130

konsensus.[11] . Lebih lanjut, Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata menegaskan asas pacta sunt servanda, di mana "semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya." Dengan demikian, konsumen memiliki kewajiban untuk menerima dan membayar pesanan yang telah disepakati. Pembatalan sepihak tanpa alasan yang sah, terutama setelah *driver* melaksanakan bagian kewajibannya, jelas merupakan pelanggaran terhadap kesepakatan tersebut dan menunjukkan tidak adanya itikad baik.[12]

Dalam konteks hukum ekonomi syariah, hubungan antara *driver* dan konsumen dapat dipandang sebagai akad Ijarah (sewa-menyewa jasa). Dalam akad Ijarah, *driver* menawarkan jasanya untuk membeli dan mengantar barang, dan konsumen membayar upah atas jasa tersebut.[13] Jika *driver* telah melaksanakan sebagian atau seluruh pekerjaannya, dan kemudian terjadi pembatalan sepihak yang merugikan, maka konsumen seharusnya bertanggung jawab atas kerugian tersebut sesuai dengan prinsip keadilan dan kewajiban dalam akad Ijarah. Ketiadaan mekanisme

[11] Tanjung, Abdul Murad; Rini, Endang Sulistya; Sembiring, Beby Karina Fawzeea. "Effect of Brand Image, Price, and Promotion on Consumer Decisions to Use Grabcar Online Taxi in Medan and its Surroundings." *International Journal of Research and Review*, (Januari 2021), 8.1: hlm. 496-500.

[12] Breemer, Jacob. "Gojek Online Transportation Service Strategy in Kendari City" *Papers SN* (Maret, 2021) hlm.1-10

[13] Risdiyanto, Ahmad Munawar, et al. "Importance performance analysis of online motorcycle taxi services: Indonesian passenger perspective." *ICASESS 2019*, (July 2020), *hlm*. 79.

ganti rugi yang jelas dalam sistem ojek online informal ini memperparah posisi tawar *driver*.[14]

Padahal apabila dilihat pada perspektif tersebut, pembatalan perjanjian secara sepihak oleh konsumen dapat mengakibatkan adanya kerugian atau perbuatan melawan hukum. Jika pembatalan perjanjian dilakukan secara sepihak tanpa dasar yang sah, pihak yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan atas dasar perbuatan melawan hukum. Istilah dari perbuatan melawan hukum sebenarnya bukan merupakan satu-satunya yang dapat diambil sebagai terjemahan *Onrechtmatige daad.* Pasal 1365 KUH Perdata pada hakikatnya merupakan sumber dari semua istilah tersebut yang menyatakan bahwa, tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan orang karena kesalahannya menyebabkan kerugian harus mengganti kerugian tersebut. Pembatalan perjanjian secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen telah memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum. Seseorang yang merasa dirugikan harus mampu membuktikan semua unsur perbuatan melawan hukum terpenuhi.

[14] Stevani Joune E. Tangkudung, 2024, Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Transportasi Ojek Online Akibat Pembatalan Secara Sepihak Oleh Konsumen Lex Privatum, Volume 14 Nomor 2, hlm.2

Adapun berdasarkan hasil penelitian penulis bahwa kerugian yang dirasakan oleh *driver* ojek *online* adalah sebagai berikut :

1. Kerugian Materi atau biaya

   Kerugian yang dialami oleh *driver* ojek *online* yaitu kerugian materi atau uang pribadi yang sudah dikeluarkan untuk membeli pesanan dari permintaan konsumen. Selain itu, kendaraan juga membutuhkan bahan bakar minyak atau BBM untuk sampai ke tujuan sehingga *driver* ojek *online* juga mengalami kerugian bensin.

2. Kerugian Waktu

   Faktor dari pembatalan sepihak juga dari segi waktu sebagai kendala sehingga untuk melaksanakan perjalanan, *driver* ojek *online* sering kehilangan waktu.

3. Kerugian Tenaga

   Driver ojek *online* dalam melaksanakan tugas untuk memenuhi permintaan konsumen memerlukan tenaga untuk mengendarai motor menuju ke lokasi konsumen. Kerugian dari segi tenaga juga merupakan akibat yang timbul dari pembatalan secara sepihak.

Kerugian yang dirasakan oleh *driver* ojek *online* tersebut merupakan bukti bahwa tindak pembatalan pesanan secara sepihak

tersebut membuat kerugian sehingga perlu untuk dipertanggungjawabkan oleh konsumen sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap *driver* ojek *online* yang ada di Kota Muara Teweh.

Namun pada faktanya pembatalan secara sepihak oleh konsumen tidak dapat dimintai pertanggungjawaban atau ganti rugi dikarenakan tidak diketahui pasti pemesan atau konsumen dan tindak blokir setelah pembatalan pemesanan yang terjadi secara sepihak dan tidak bertanggungjawab. Berdasarkan hal tersebut maka *driver* ojek *online* harus diberikan perlindungan hukum terhadap kegiatan ilegal yaitu pembatalan secara sepihak dari konsumen atau pelangga n. Aturan yang ada sekarang belum membuat *driver* ojek *online* terlindungi secara jelas mengenai pihak siapa yang dapat bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh *driver* ojek *online* tersebut.

2. Upaya Penyelesaian Sengketa atas Pembatalan Sepihak

   a. Kasus 1: Penyelesaian secara *sulh* (damai) pada Pembatalan Pesanan Setelah Makanan Dibeli

      Sengketa terjadi ketika konsumen membatalkan pesanan secara sepihak setelah makanan dibeli oleh *driver*. Upaya penyelesaian dilakukan dengan pendekatan informal, yakni komunikasi langsung antara *driver* dan konsumen. Ini

mencerminkan bentuk perlindungan hukum secara represif, di mana penyelesaian dilakukan setelah kerugian timbul, tanpa dukungan dari sistem aplikasi atau regulasi yang memadai. Dari perspektif wakalah, konsumen telah memberikan kuasa kepada *driver* untuk melakukan pembelian, dan karena akad tersebut telah dilaksanakan, maka konsumen memiliki kewajiban untuk membayar. Pembatalan sepihak ini melanggar asas itikad baik dalam perjanjian serta termasuk kategori wanprestasi, karena *driver* telah menjalankan tugasnya sesuai kesepakatan awal. Berdasarkan prinsip *ijarah*, jasa pengantaran dan pembelian yang telah dilakukan menjadikan *driver* berhak menerima imbalan. Solusi yang ditawarkan dalam kasus ini adalah menggunakan prinsip *sulh* (penyelesaian damai) yang dapat dilakukan dengan komunikasi persuasif serta penguatan sistem pembuktian digital untuk mendukung klaim *driver* secara hukum. Adapun berdasarkan KUHPerdata, khususnya Pasal 1338 ayat (1) yang menyatakan perjanjian mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak driver sebenarnya bisa meminta ganti rugi namun karena driver online dalam penelitian ini tidak berbasis perusahaan yang memiliki kebijakan yang dapat melindungi dalam segi hukum, maka

penyelesaian hanya dapat dilakukan dengan jalan damai (*sulh*) seperti yang dilakukan oleh narasumber.

b. Kasus 2: penyelesaian dengan cara mengganti kerugian sendiri yang dibatalkan dari Konsumen Iseng dengan Memblokir Nomor Driver dan Memesan Pesanan Fiktif

Kerugian dialami akibat ulah konsumen yang bersikap tidak serius dalam memesan, lalu memblokir nomor driver tanpa menyelesaikan transaksi dan juga melakukan pesanan fiktif. Hal ini menggambarkan lemahnya perlindungan hukum terhadap pelaku usaha kecil, terutama ketika bukti digital tidak cukup kuat atau sistem aplikasi tidak mendukung. Berdasarkan pada Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata terkait itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian (sebagai bentuk wanprestasi), penegakannya sangat sulit tanpa komunikasi langsung atau data digital yang kuat. Selain itu, terkait pesanan fiktif dari konsumen berdasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdata dan tindakan tidak beritikad baik yang sangat merugikan pelaku usaha, serta berpotensi melanggar UU ITE terkait transaksi elektronik. *Driver* akhirnya mengalami kerugian karena telah menyiapkan makanan yang tidak pernah diambil.

Dari sisi wakalah, akad kuasa telah terjadi namun dilanggar oleh konsumen. Ini juga bertentangan dengan asas itikad baik, karena niat awal konsumen sudah tidak mencerminkan keseriusan bertransaksi. Tindakan pemblokiran nomor setelah memesan maupun pesanan fiktif tergolong wanprestasi berat, karena menyebabkan kerugian finansial dan komunikasi menjadi terputus. Jika *driver* sudah melaksanakan sebagian jasa, maka dalam prinsip ijarah, ia tetap berhak atas upah. Namun hak tersebut menjadi tidak bisa ditagih karena tidak ada jalur penyelesaian yang tersedia. Solusi syariah yang ditawarkan adalah perlunya antisipasi dari *driver* tersendiri dengan membuat sistem penerimaan jasa yang lebih aman contohnya dengan format pesanan pada media online yang dipakai dengan sistem uang muka agar mengurangi dampak kerugian yang besar, yang dapat memberikan perlindungan bagi *driver* dalam menghadapi konsumen bermasalah seperti ini tidak terulang.

c. Kasus 3: penyelesaian dengan cari menjual kembali makanan tersebut dari kasus Konsumen Membatalkan Pesanan Karena Berubah Pikiran

Kasus yang dialami menunjukkan bentuk sengketa ringan, namun tetap menimbulkan kerugian. Konsumen membatalkan

pesanan karena alasan subjektif, yaitu berubah pikiran, padahal *driver* telah membeli makanan. Dalam hal ini, *driver* tidak melakukan tuntutan langsung kepada konsumen, melainkan menyelesaikan persoalan secara mandiri dengan menjual kembali makanan melalui Instagram. Ini menunjukkan bentuk perlindungan hukum mandiri, yaitu inisiatif pelaku usaha kecil untuk menyelamatkan diri dari kerugian, karena belum adanya dukungan sistem dari aplikasi. Dari perspektif wakalah, konsumen telah memberikan kuasa dan pembatalan sepihak setelah transaksi berjalan mencerminkan kelalaian dalam memenuhi akad. Hal ini juga melanggar asas kepastian hukum dan itikad baik dalam perjanjian. bentuk wanprestasi konsumen yang melanggar ikatan perjanjian sesuai Pasal 1338 KUHPerdata. Pengemudi memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan.

Meskipun termasuk wanprestasi ringan, *driver* tetap mengalami kerugian. Dalam teori ijarah, *driver* tetap berhak atas imbalan atas jasa yang telah dilaksanakan. Penyelesaian yang dilakukan dengan menjual ulang makanan adalah bentuk *ikhtiar* yang sesuai dengan prinsip syariah untuk mencegah *dharar* (kerugian), serta mencerminkan sikap proaktif yang solutif. Ke

depannya, solusi yang dapat diterapkan adalah pemberlakuan sistem pengingat atau konfirmasi ganda dari pihak konsumen sebelum pesanan diteruskan kepada *driver*.

d. Kasus 4: penyelesaian dengan cara melakukan pembayaran di muka dari Pesanan Fiktif oleh Konsumen Iseng

Sengketa yang dialami tergolong serius karena berkaitan dengan pesanan fiktif dari konsumen yang berniat iseng. Berdasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdata dan tindakan tidak beritikad baik yang sangat *merugikan* pelaku usaha, serta berpotensi melanggar UU ITE terkait transaksi elektronik. *Driver* akhirnya mengalami kerugian karena telah menyiapkan makanan yang tidak pernah diambil. Untuk mengatasi persoalan ini, *driver* kemudian menerapkan sistem down payment (uang muka) untuk pelanggan baru, sebagai bentuk perlindungan hukum preventif. Langkah ini menjadi upaya untuk meminimalisir risiko pesanan fiktif yang merugikan. Dalam hal ini, akad wakalah sebenarnya tidak terjadi secara sah, karena tidak ada kesungguhan dari konsumen dalam bertransaksi. Hal ini bertentangan dengan asas kesepakatan dan itikad baik dalam perjanjian, dan dalam hukum perdata dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum. Pesanan fiktif

seperti ini merupakan wanprestasi dengan unsur penipuan apabila terbukti adanya niat iseng sejak awal.

Dari sisi ijarah, driver telah bersiap memberikan jasa, dan untuk menghindari kerugian berulang, penerapan sistem DP (uang muka) sesuai prinsip syariah sangat relevan. Solusi ideal yang dapat diterapkan adalah mendorong *platform* untuk mengintegrasikan sistem DP atau verifikasi pengguna baru agar tindakan merugikan seperti ini tidak terulang.

Dari keempat kasus di atas memiliki penyelesaian yang berbeda-beda, yaitu penyelesaian melalui perdamaian, menanggung kerugian sendiri, menjual kembali dan melakukan pembayaran di muka terlebih dahulu.